

ПРЕОДОЛЕНИЕ СЛУЖЕБНЫХ КОНФЛИКТОВ ДЕЙСТВУЮЩИМИ СОТРУДНИКАМИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ПОЖАРНОГО НАДЗОРА

А.С. Захаревич, доктор психологических наук, профессор;

Л.Е. Давыдова, кандидат педагогических наук;

Л.А. Ибрагимова. Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России

Рассматривается проблема конфликтологической подготовки сотрудника государственного пожарного надзора (ГПН) в дидактическом аспекте как структурный компонент социально-психологической и специальной составляющей профессиональной компетентности, а также андрагогические условия конфликтологической подготовки специалистов государственного пожарного надзора. Анализируются результаты эксперимента по использованию конфликтологической подготовки сотрудников подразделений ГПН к преодолению служебных конфликтов.

Ключевые слова: служебный конфликт, андрагогические условия, государственный пожарный надзор, конфликтологические задачи, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая подготовка

OVERCOMING OF THE OFFICE CONFLICTS BY STAFF OF THE STATE FIRE SUPERVISION

A.S. Zakharevich; L.E. Davidova; L.A. Ibragimova.

Saint-Petersburg university of state fire service of EMERCOM of Russia

The article discusses the problem of conflictological training of staff of the state fire supervision in the didactic aspect as a structural component of the socio-psychological and a special component of professional competence, as well as androgogical conditions of conflictological training of specialists from the state fire supervision. Analyzes the results of an experiment on the use of conflictological training to overcome the office conflicts of staff of the State Fire Supervision.

Key words: office conflict, androgogical conditions, the State Fire Supervision, conflictological problems, conflictological competence, conflictological training

Среди активно разрабатываемых проблем обеспечения пожарной безопасности выделяются методологические, которые призваны преодолеть трудности адаптации такой государственной структуры как государственный пожарный надзор к новым общественно-политическим условиям. Традиционно принимаемые для сферы обеспечения пожарной безопасности правовая (властная), организационная (институциональная) и экономическая политики дополняются и психоэтическим направлением. Психоэтическая трактовка мер по обеспечению пожарной безопасности связана с тем, что эти меры включают и психологическую составляющую как область продуманных конфликтно-консенсусных шагов, маневров, лавирования; вынужденных компромиссов, соглашений, уступок, нажимов и барьеров (А.Д. Ершов). Обозначенное направление ориентирует всех специалистов, обеспечивающих подготовку специалистов для структур ГПН на смену акцентов в профессиональном пожарно-техническом образовании с узкопрофессиональных

(технических, юридических, экономических) на общеметодологические подходы (управленческие, педагогические, психологические).

ГПН как активно развивающаяся система в настоящий момент переживает этап стабилизации. Дальнейшее его эффективное развитие и совершенствование зависит от устранения затрудняющих динамику роста факторов. Среди таких факторов значительное место имеют явления, связанные со служебными конфликтами (известно, что до 25 % рабочего времени в структурах ГПН теряется из-за конфликтов). Руководство ГПН уделяет достаточное внимание воспитательной работе с кадровым составом: в нормативных документах формулируются первоочередные задачи воспитательной работы с кадрами и подразделениями ГПН. Воспитательная работа с личным составом по конфликтологическим проблемам является предметом внимания органов управления ГПН.

Однако фактор административного ресурса не решает в полной мере задачу совершенствования профессионализма кадрового состава подразделений ГПН. Необходима целенаправленная конфликтологическая подготовка сотрудника ГПН, которая обеспечила бы оптимальное взаимодействие всех сотрудников данного подразделения ГПН, качественное проведение текущих и внеплановых проверок, а также комплексных пожарно-технических обследований, в целом деятельности по обеспечению пожарной безопасности с позиций психоэтической политики. В связи с этим нуждается в специальном исследовании конфликтологическая подготовка как часть профессиональной компетентности специалиста органов ГПН: сущность, состав профессионально важных с точки зрения управления служебным конфликтом качеств специалиста.

Научная разработка проблемы характеризуется наличием ряда трудов, посвященных конфликтологической подготовке (А.Я. Анцупова, О.Ю. Ефремова, У. Мастенбрука, Л.В. Петровсой, Н.В. Самсонова, И.А. Скопылатова, Л.И. Уманского, Р.Х. Шакурова, И.А. Шепилова и др.); исследовались конфликты в деятельности дознавателя и следователя (А.К. Кротов); конфликты в трудовых коллективах (Н.В. Гришина); конфликтологическая культура педагога (В.И. Журавлев). Однако в прямой постановке проблема совершенствования конфликтологической подготовки как вида профессиональной компетентности не исследовалась, не выявились особенности конфликтологической подготовки сотрудника ГПН.

Кроме того, очевидна важность задачи совершенствования уровня профессионализма работающих специалистов, которая решается построением системы повышения квалификации на местах, в региональных управлениях и на базе пожарно-технических вузов МЧС России. При этом традиционно переносимая вузовская дидактика на процессы совершенствования профессиональной квалификации не может быть принята в силу возрастных, социальных, индивидуальных и личностных особенностей уже работающих специалистов пожарно-технического профиля. Активно развивающееся направление в сфере обучения – андрагогика как обучение взрослых (Б.М. Бим-Бад, С.И. Змеев, М.Ш. Ноулз, П. Фюрте) – не была адаптирована к профессиональному обучению и повышению профессионализма сотрудников ГПН.

Для выявления конфликтогенных и конфликтных тенденций в функционировании ГПН были проведены опросы среди специалистов, работающих на разных уровнях СПб управления ГПС и Управления № 50: руководители среднего звена – начальники отделов ГПН, начальники объектовых профилактических частей; сотрудники, выполняющие обязанности в оторванных от основной дислокации подразделениях ГПН.

Результаты опроса специалистов ГПН, работающих на разных уровнях, представлены в табл. 1.

Таблица 1. Результаты опроса специалистов ГПН

№ п/п	Вопрос	Параметр	Опрашиваемый контингент, %		
			руководители n = 17	сотрудники n = 123	персонал n = 95
1	Конфликты на работе	Не происходили	26	31	9
		Происходили	74	69	91
2	Частотность конфликтов	Раз в год	31	49	77
		Раз в месяц	29	14	14
		Раз в неделю	9	6	-
		Каждый день	5	-	-
		Свой вариант	-	-	-
3	Причины конфликтов	Условия работы	10	-	-
		Недостатки в организации	35	15	5
		Несоответствие прав и обязанностей	2	14	10
		Низкий уровень дисциплины	5	4	-
		Незнание НПБ	1	21	50
		Нарушение НПБ	2	-	45
		Личная неприязнь	10	-	-
		Психологическая несовместимость	1	5	-
		Особенности характера	6	5	5
		Нарушение этики	1	5	20
		Нарушения с моей стороны	1	-	-
4	Побуждение к конфликту	Непонимание	14	28	35
		Защита от угроз	-	-	14
		Отстаивание интересов	11	34	27
		Стремление к признанию заслуг	4	-	-
		Стремление реализовать свои возможности	6	-	7
		Профессиональный долг	12	29	45
		Нарушение дисциплины с моей стороны	-	13	-
5	Конфликтная стратегия	Избежание	22	19	27
		Приспособление	11	6	10
		Компромисс	23	21	36
		Сотрудничество	9	18	22
		Соперничество	-	-	-
6	Методы разрешения конфликта	Применение санкций	10	-	19
		Указание на нарушение	11	-	33
		Контроль отрицательных эмоций	16	13	4
		Косвенное воздействие	4	-	6
		Критика	1	1	-
		Толерантность	14	23	24
		Дискуссия	21	14	9
		Убеждение	15	13	45
7	Предупреждение конфликта	Справедливость	32	6	16
		Компетентность	23	26	42
		Всесторонний учет интересов	35	5	17
		Поощрение, перспективы	-	-	-
		Укрепление психики	5	12	10

Результаты опроса позволяют утверждать, что фактологическая подтвержденность существования конфликтов в деятельности сотрудников ГПН свидетельствуют об

актуальности включения конфликтологического компонента в состав профессиональной компетентности. У большинства опрошенных наблюдается нарушение взаимосвязей между признаками мотивации конфликта в основных сферах индивидуальности.

Интеллектуальная сфера исследовалась с помощью методики измерения ригидности, вопросами диагностической беседы, вопросами и заданиями итогового контроля разработанного курса «Конфликтология». Эмоциональная сфера исследовалась с помощью методики измерения импульсивности, эксперимента для изучения самооценки, шкалы реактивной и личностной тревожности. Мотивационная сфера диагностировалась методикой изучения конфликтных установок, методикой «Сортировка», разработанной анкетой. Предметно-практическая сфера изучалась тестом описания К. Томаса, вопросами и заданиями к сборнику конфликтных ситуаций. Сфера саморегуляции диагностировалась с помощью методики измерения уровня субъективного контроля. Показатели конфликтологической подготовки к преодолению служебных конфликтов в основных сферах индивидуальности представлены в табл. 2.

Таблица 2. Показатели конфликтологической подготовки

№ п/п	Основные сферы	Показатели конфликтологической компетентности
1	Интеллектуальная сфера	Гибкость ума Саногенное мышление Система конфликтологических знаний
2	Эмоциональная сфера	Ситуативная тревожность Адекватная самооценка Уверенность в себе Умение управлять конфликтными эмоциями
3	Мотивационная сфера	Отношение к насилию Отношение к конфликту Адекватная актуализация
4	Основные сферы	Показатели конфликтологической компетентности или пассивных мотивов конфликтного взаимодействия
5	Сфера саморегуляции	Осознанная постановка, выбор целей и средств конфликтного поведения Уровень субъективного контроля
6	Предметно-практическая сфера	Владение умениями решения вероятностных конфликтологических задач

Конфликты в служебном коллективе подразделения ГПН существуют в силу субъективных и объективных противоречий и приводятся в действие, разрешаются в процессе конфликтного противоборства субъектов деятельности, либо предвосхищаются системой управления. Но прежде чем система управления и регулирования (саморегулирования) достигнет уровня понимания, предвосхищения конфликтной ситуации, последняя проходит сложный путь развития, соответствующий тому пути, по которому осуществляется совершенствование деятельности сотрудника.

Результаты опроса сотрудников центрального аппарата УПО по Санкт-Петербургу, Управления № 50, а также сотрудников отрядов и СВПЧ о характере дискуссий и споров в служебных коллективах подразделений ГПН представлены в табл. 3.

Таблица 3. Характер дискуссий и споров в коллективах подразделений ГПН

№ п/п	Утверждение	Центральный аппарат, n=35, %		Подразделения, n=105, %	
		X	σ	X	σ
1	Споры и дискуссии происходят редко	18,3	4,1	29,1	5,2
2	Свободный обмен мнений, доброжелательная критика	59,8	8,3	45,6	6,4
3	Происходят под давлением отдельных сотрудников	7,3	2,1	4,9	1,2
4	Происходят в пределах не расходящихся с точкой зрения руководителя	4,9	0,4	3,9	0,5
5	Свободный обмен мнениями, не затрагивающий коренных проблем	20,7	5,3	15,5	3,9
6	Другие мнения по вопросам споров и дискуссий	2,4	0,3	3,9	0,4

Опрос также подтвердил предположение о том, что характер совместной деятельности оказывает воздействие на психологическое состояние сотрудников посредством межличностных деятельностных взаимоотношений. Об этом свидетельствуют данные опроса об основных источниках психических напряжений в служебном коллективе подразделения ГПН. Использовалась методика К. Томаса, адаптированная Н.В. Гришиной (рис. 1).



Рис. 1. Степень психической напряженности, связанной с характером совместной деятельности

На рис. 1 изображены показатели нервного напряжения в служебном коллективе, связанных: 1 – с работой; 2 – с взаимоотношениями с товарищами по службе; 3 – с взаимоотношениями с руководителем.

Организация поведения личности сотрудника ГПН в связи с конфликтом мотивов деятельности представлена на рис. 2.

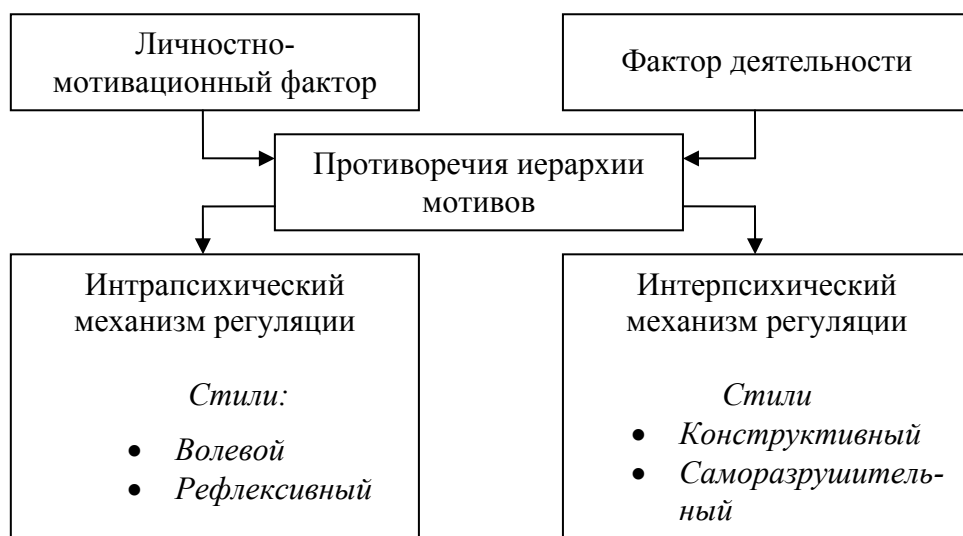


Рис. 2. Организация поведения личности сотрудника ГПН в связи с конфликтом мотивов деятельности

Разработанные андрагогические условия проверялись на базе института дополнительного профессионального образования Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России, а также в коллективе управления ГПН Главного управления ГПС по Санкт-Петербургу.

В эксперименте независимыми переменными являлись андрагогические условия формирования конфликтологической подготовки специалистов ГПС.

Для определения исходного уровня конфликтологической подготовки были отобраны тесты, создана анкета, сформулированы вопросы для беседы и интервью с сотрудниками ГПН, а также система учебных, учебно-профессиональных и профессиональных задач. Методы исследования различных сфер деятельности представлены в табл. 4.

В качестве критериев оценки знаний и умений использовались уровни усвоения (В.П. Беспалько) и коэффициенты усвоения (А.А. Кыверялг, А.В. Усова).

Таблица 4. Методы исследования различных сфер деятельности сотрудника ГПН к преодолению служебных конфликтов

№ п/п	Сфера исследования	Методы исследования
1	Интеллектуальная	Методика измерения ригидности, вопросы диагностической беседы, вопросы и задания итогового контроля курса «Конфликтология»
2	Эмоциональная	Методика измерения импульсивности, эксперимент для изучения конфликта самооценки, шкалы оценки реактивной и личностной тревожности
3	Мотивационная	Методика экспериментального изучения конфликтных установок, методика «сортировка», разработанная анкета
4	Предметно-практическая	Тест описания поведения К.Томаса, вопросы и задания к сборнику конфликтных ситуаций
5	Саморегуляция	Методика измерения уровня субъективного контроля

По окончании констатирующего этапа эксперимента было установлено исходное состояние сформированности конфликтологической подготовки группы сотрудников управления ГПН проходивших обучение в институте дополнительного профессионального образования Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России. Результаты экспериментального исследования конфликтологической подготовки представлены в табл. 5.

Таблица 5. Распределение слушателей экспериментальной группы по уровням развития конфликтологической подготовки

Этап эксперимента	Уровни конфликтологической компетентности, %		
	Интуитивный	Репродуктивный	Продуктивный
Начало (апрель 2009 г.)	15	37	48
Конец (январь 2010 г.)	8	25	77

Результаты проверки контрольного теста «Незаконченное предложение» и письменных работ по решению конфликтологических задач обрабатывались также исходя из критериев уровня деятельности, характеризующих меру и последовательность овладения опытом, меру продвижения в овладении содержанием обучения (В.П. Беспалько), представлены в табл. 6.

Таблица 6. Результаты проверки контрольного теста «Незаконченное предложение» и письменных работ по решению конфликтологических задач

№ п/п	Уровень	Содержание деятельности	Результаты, %
1	I	Деятельность по распознаванию, различению, узнаванию или опознанию объекта изучения в ряду других объектов или отдельно взятого объекта	10
2	II	Деятельность репродуктивная - по воспроизведению информации об изученном объекте	12
3	III	Деятельность продуктивная, связанная с использованием усвоенной информации для решения конкретных задач по преобразованию объекта с целью получения новых результатов, однако в пределах буквального применения соответствующих образцов деятельности к данному классу задач или проблем	56
4	IV	Деятельность продуктивная, по применению усвоенной информации к решению конкретных практических задач и получению новых результатов, но с широким переносом действий на отличные от условий обучения ситуации	12

Для оценки статистической значимости различий в конфликтологической подготовке в начале и в конце эксперимента применялся критерий χ^2 . Для коэффициента вероятности $\alpha = 0,05$ или достоверности 95 %, что общепринято в психологических исследованиях, для количества уровней $C = 3$ и числа степеней свободы $\nu = 2$, значение критерия $T_1 = 9,55$,

критическое значение критерия $T_2 = 5,99$. В рассматриваемом случае $T_2 < T_1$. Это значит, что распределение слушателей экспериментальной группы по уровням развития конфликтологической подготовки в начале и конце эксперимента существенно отличается при достоверности 0,95, что говорит о статистической значимости полученных в эксперименте результатов.

Литература

1. Акмеологические основы конфликтологии: монография / Х.С. Гуцириев [и др.] СПб., 1994.
2. Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е.С. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга: учеб. пособ. Л.: ЛГУ, 2000. 103 с.
3. Келих В.Р., Токарев Н.А. Опыт психологической подготовки слушателей из числа руководящего и начальствующего состава Государственной противопожарной службы в Санкт-Петербургском ИПК работников МВД России // Психопедагогика в правоохранительных органах. 1995. № 1. С. 46–49.
4. Кричевский Р.Л. Об одном из механизмов межличностного взаимодействия в малой группе // Проблемы развития личности и коллектива / отв. ред В.К. Боярчук. Ростов. Изд-тво Ростовского гос.ун-та, 1986. С. 45.
5. Липницкий А.В. Менеджмент и конфликты // Психология менеджмента. СПб., 1997. С. 113–140.
6. Пономарев И.Б. Психологический анализ содержания путей профилактики и разрешения конфликтов в деятельности и общении сотрудников органов внутренних дел // Психолого-педагогические проблемы совершенствования управления и оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел: труды академии. М., 1986. С. 139.