

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА РЕАГИРОВАНИЯ НА КОНФЛИКТ СОТРУДНИКОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ МЧС РОССИИ

Н.Г. Винокурова, доктор педагогических наук, профессор;

М.В. Карагачёва; Т.В. Иванова.

Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России

Для успешной деятельности сотрудников МЧС России важно владеть знаниями и умениями конструктивно разрешать конфликтные ситуации. В статье приводятся результаты тестирования умений конструктивно разрешать конфликтные ситуации нескольких тысяч обучающихся (различных категорий) в Институте развития на протяжении 2007–2014 гг.

Ключевые слова: конфликт, тактика поведения, психологическая диагностика

PSYCHOLOGICAL DIAGNOSTICS RESPONSE TO CONTROL EMPLOYEES OF STATE FIRE SERVICE OF EMERCOM OF RUSSIA

N.G. Vinokurova, M.V. Karagachyova; T.V. Ivanova.

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

It is of high importance for the specialists of EMERCOM of Russia to have special knowledge and skills to handle conflict situations effectively. Thousands of students of the Institute for development have been tested from 2007 to 2014 to assess their ability to handle conflict situations. The article contains the results of testing different categories of students.

Keywords: conflict, behavioural tactics, psychological diagnostics

В современных социально-экономических и политических условиях к специалистам МЧС России предъявляются высокие требования к профессиональной подготовке. Растет необходимость в профессионально компетентных специалистах с достаточным уровнем теоретических и практических знаний, творчески относящихся к делу.

В свете парадигмы непрерывного образования это потребовало создания системы повышения квалификации. В Санкт-Петербургском университете Государственной противопожарной службы (ГПС) МЧС России был создан Институт развития, в котором за время его существования прошли обучение тысячи сотрудников ГПС. Категории обучаемых многочисленны: начальники (заместители начальников) служб пожаротушения (СПТ), специализированных отрядов и специализированных пожарных частей, сотрудники Государственного пожарного надзора (ГПН), преподаватели учебных центров и т.п. Кроме того, сотрудники ряда других категорий – финансово-экономических, контрольно-ревизионных, юридических органов, служб оперативного и информационного обеспечения не всегда имеют специальное базовое образование, полученное в учебных заведениях МЧС России.

В систему подготовки входит психологическое обеспечение деятельности сотрудников МЧС России, включающее в себя этику и психологию общения в коллективах, психотехнику делового общения, основные понятия конфликтологии.

Деятельность сотрудников МЧС России всегда коллективна, но как всякий вид социальных отношений конфликтна по своей природе. Для успешной деятельности сотрудников важно владеть знаниями и умениями конструктивно разрешать конфликтные

ситуации. Из общей конфликтологии известны пять основных стратегий (тактик) разрешения конфликтов: (или реагирования на конфликт):

1. Соперничество – сопровождается открытой борьбой за свои интересы.
2. Сотрудничество – направлено на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
3. Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание – стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем.
5. Приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Каждая из стратегий имеет право на осуществление, но выбор ее зависит от интересов участвующих в конфликте сторон, условий протекания конфликта и от характера предпринимаемых действий.

При соперничестве победа достигается быстро («здесь и сейчас»), но при этом отношения для дальнейшего взаимодействия могут быть неминуемо испорчены. Сотрудничество является наиболее креативным методом разрешения конфликта, когда обе стороны максимально возможно достигают желаемого и отношения остаются в норме. Компромисс является частичным разрешением конфликта.

К соперничеству следует прибегать если критическая ситуация и Вы уверены в своей правоте и она значит для Вас больше, чем развитие отношений, или если Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты, а также когда дело не очень серьезное и другим людям безразлично чем оно закончится. Не следует прибегать к этой стратегии, если попытки сотрудничества еще не были предприняты, если для Вас важно участие других в развитии отношений. Кроме того, не следует слишком часто ею пользоваться.

Сотрудничество уместно использовать, когда проблема также важна, как и сохранение отношений, необходим творческий выход из положения, важно участие и сотрудничество, есть время и энергия на обсуждение и надежда удовлетворить все требования.

Компромисс необходим, когда участие других важно, но времени недостаточно и хоть какое-то решение предпочтительнее полного застоя, а также когда попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор.

Избегание можно использовать, когда проблема маловажная и дальнейшее развитие отношений маловажно, когда времени мало и решения необязательны, если Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента. Не уместно применять, когда и само дело и развитие отношений для Вас важны, если оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрыву или замораживанию отношений) и если результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций.

Приспособление уместно, когда дело Вас практически не трогает или Вы бессильны и не хотите предотвращать действия Вашего оппонента. Не следует прибегать к нему, если в результате Вы затаите ненависть, также использовать этот стиль по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (результат – депрессия и утрата уважения к себе).

Для определения типов поведения сотрудников МЧС России в конфликтных ситуациях на протяжении 2007–2014 гг. проводилось тестирование обучающихся различных категорий в Институте развития по методике диагностики К. Томаса, адаптированной Н.В. Гришиной [1, 2]. Опрошено было несколько тысяч человек. В данной работе приводятся результаты только некоторых из них, около 1 000 человек пяти категорий (рис. 1–7, табл. 1, 2).

Таблица 1. Репрезентативность выборок

Стаж службы в ГПС, лет	Кадровики	Диспетчера	Экономисты	Нач-ки спец. частей	Нач-ки СПТ	Нач-ки спец. частей и СПТ	Сотрудники ГПН
	%						
0 – 5	17	22,5	37	14	–	7	16
5 –10	32	33,3	32	12	–	6	19
10 – 15	30	20,3	23	29	14	27	28
Более 15	21	23,9	8	45	41	60	37
Всего, чел.							
	85	156	191	54	55	109	73

Таблица 2. Результаты опроса

Категория	Тактики, %				
	1	2	3	4	5
Диспетчера	12	21,5	25,35	21,75	19,3
Экономисты	14	21,5	25,5	23,5	15,5
Кадровики	12	20	27	22	19
Начальники спец. частей	16	20,5	26	21	16,5
Начальники СПТ	16	22	25	20	17
Начальники спец. частей и СПТ	16	22	25	20	17
Сотрудники ГПН	15	20	26	23	16

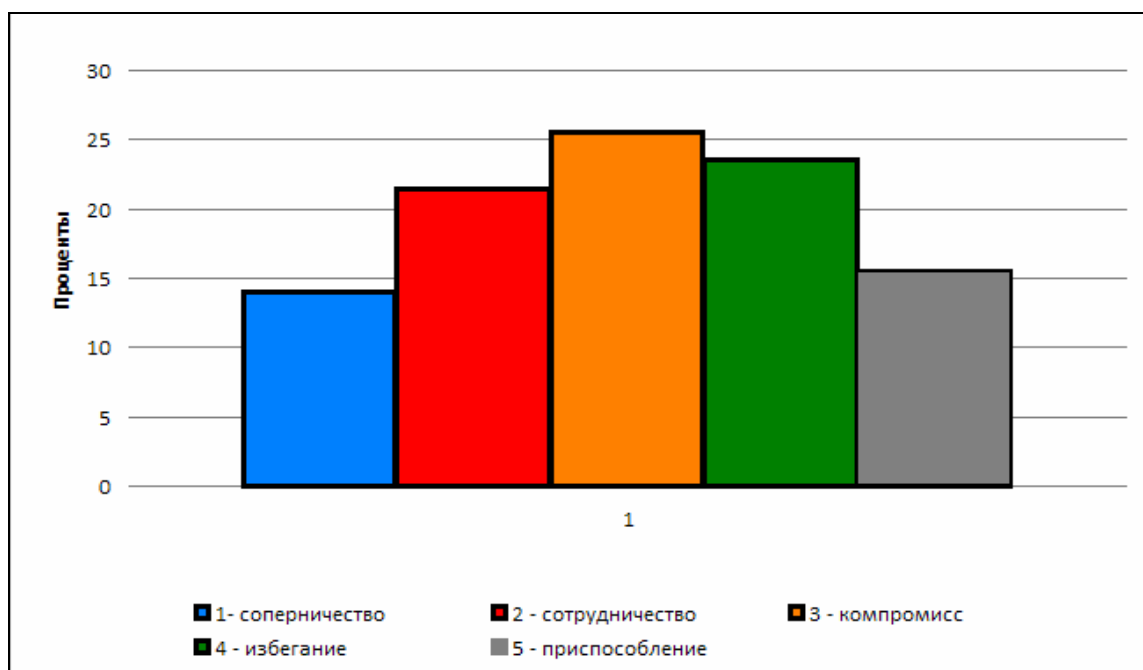


Рис. 1. Результаты исследования стратегий разрешения конфликта экономистов (%)

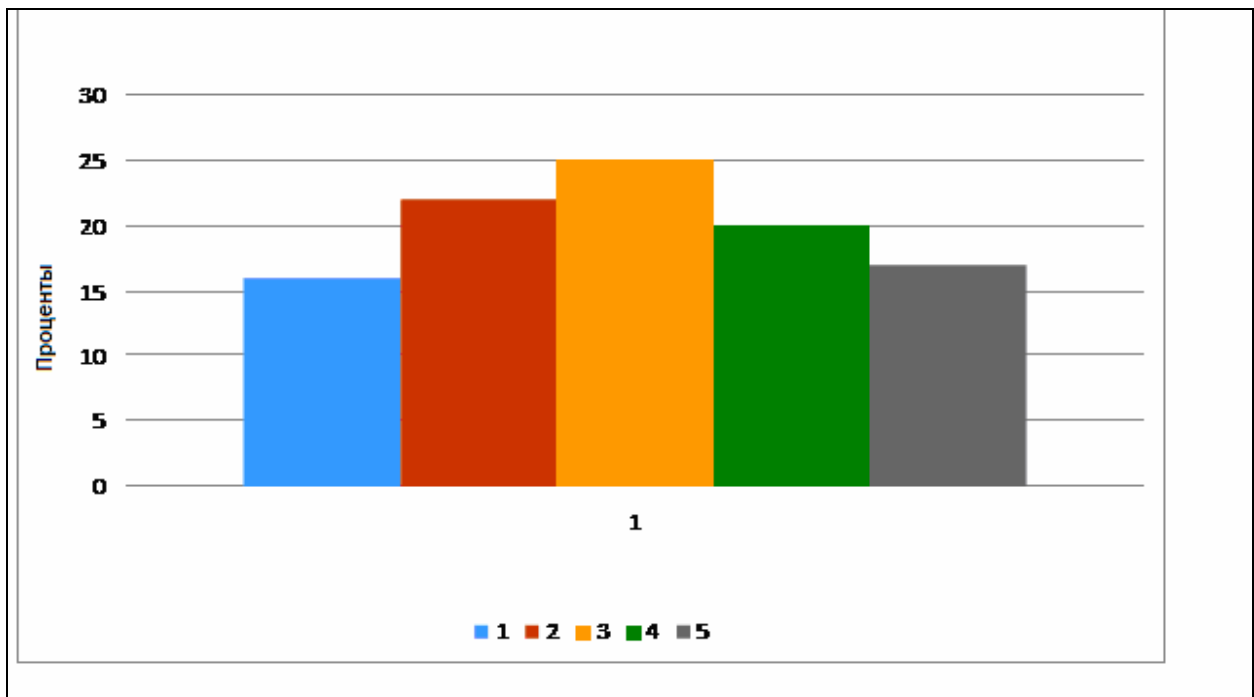


Рис. 2. Результаты исследования стратегий разрешения конфликта начальников СПТ (%)

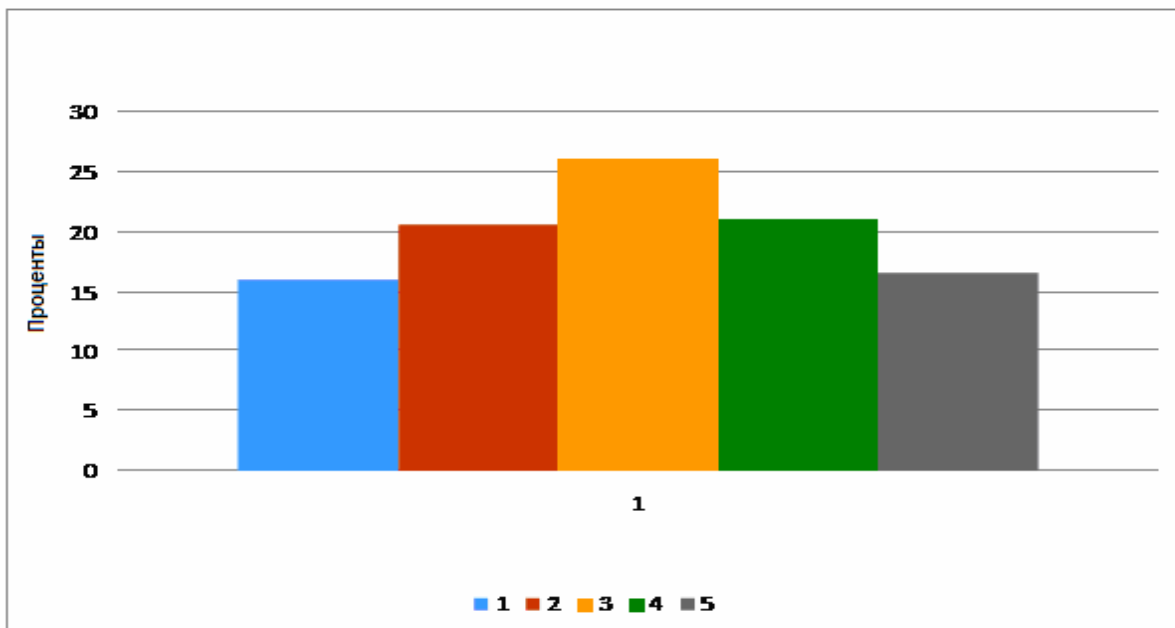


Рис. 3. Результаты исследования стратегий разрешения конфликта начальников (заместителей начальников) спец. частей (%)

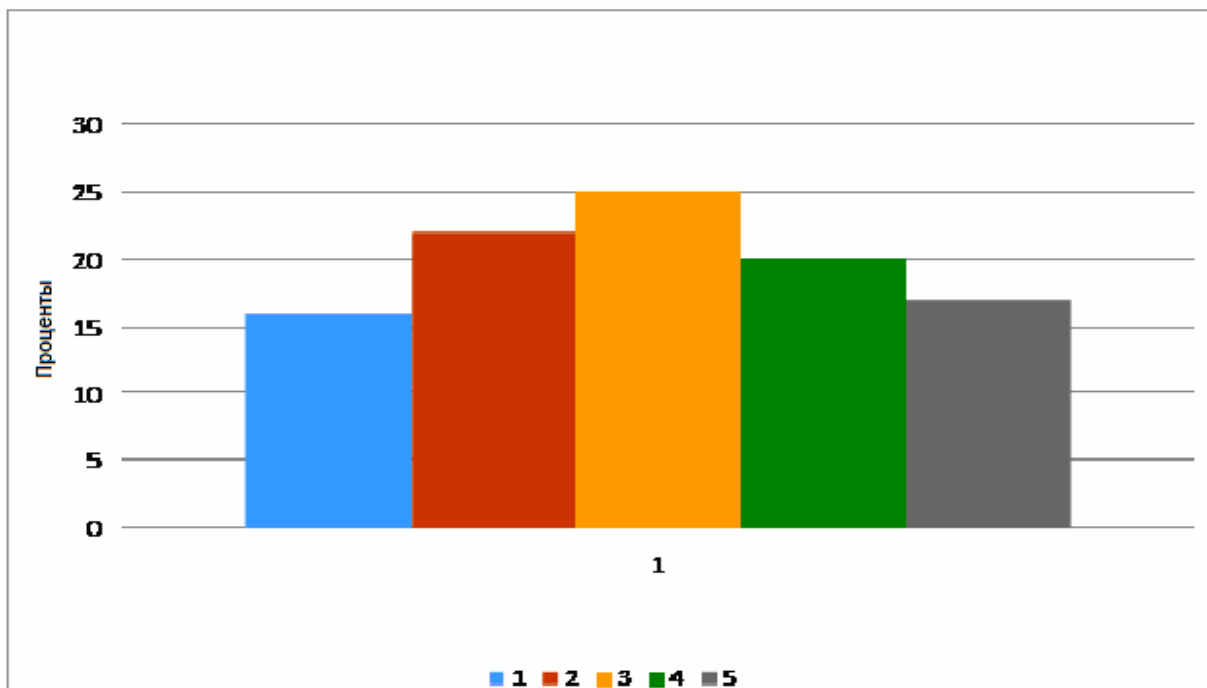


Рис. 4. Результаты исследований стратегий разрешения конфликта начальников (заместителей начальников) спец. частей и начальников СПТ (%)

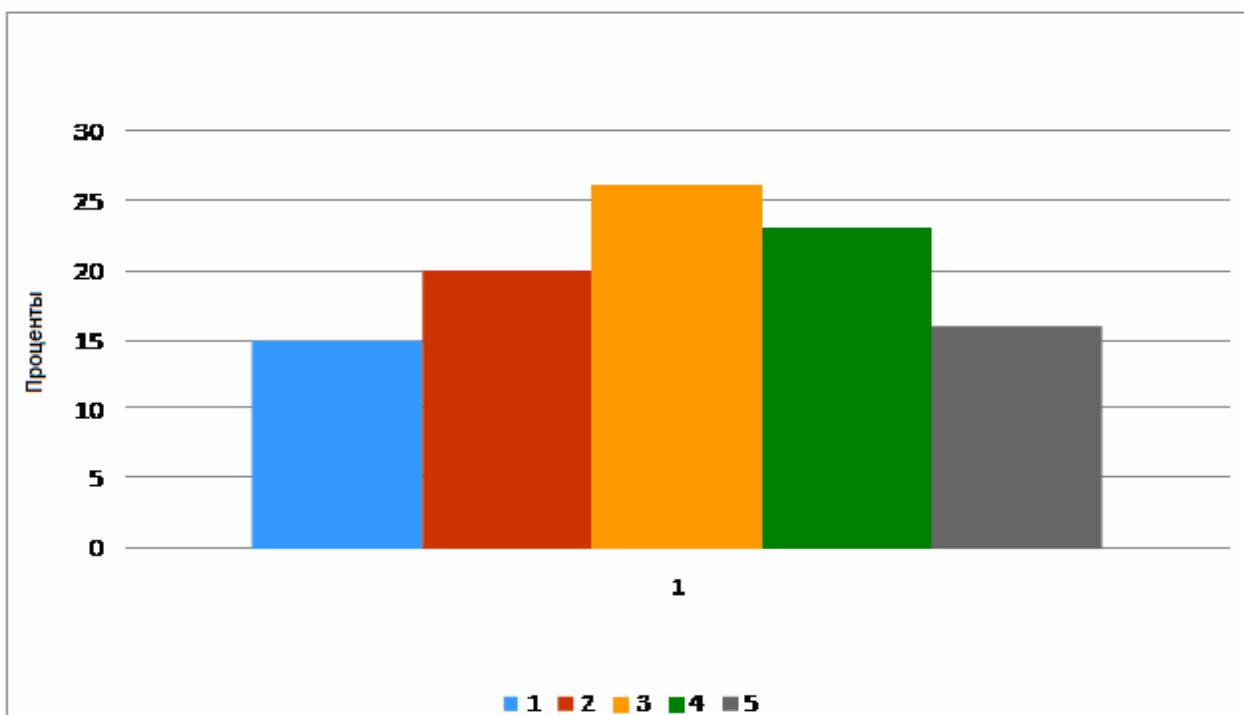


Рис. 5. Результаты исследований стратегий разрешения конфликта сотрудников ГПН (%)

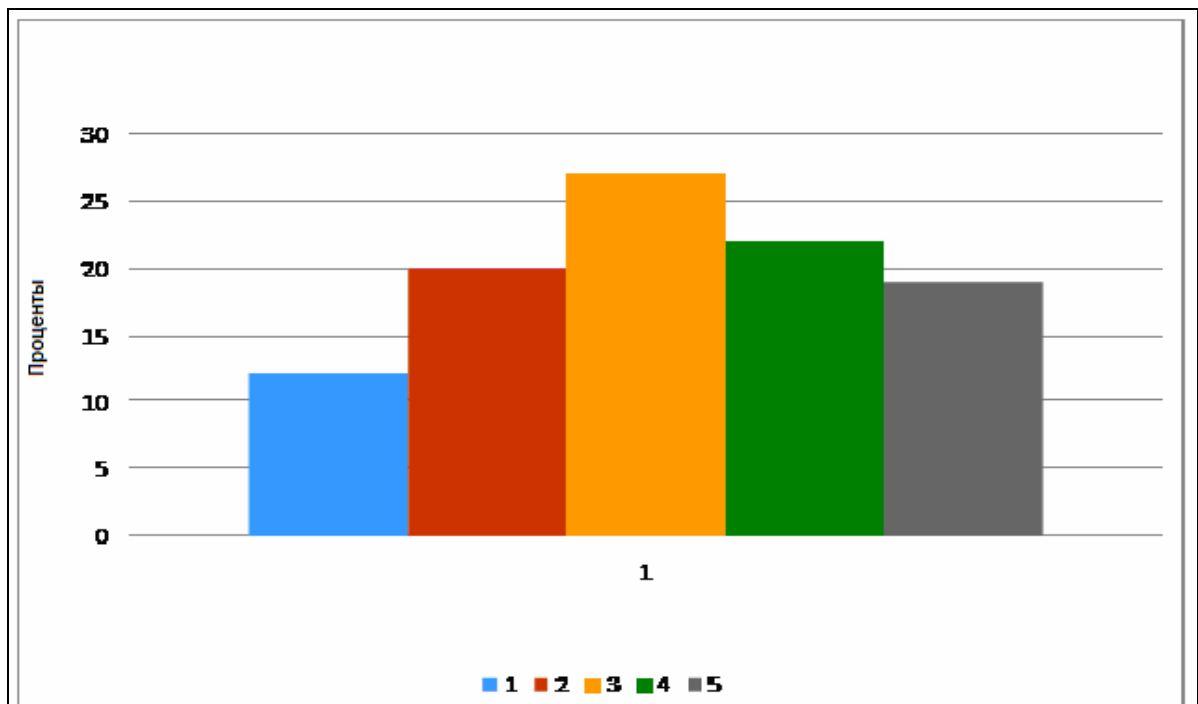


Рис. 6. Результаты исследований стратегий разрешения конфликта сотрудников отделов кадров (%)

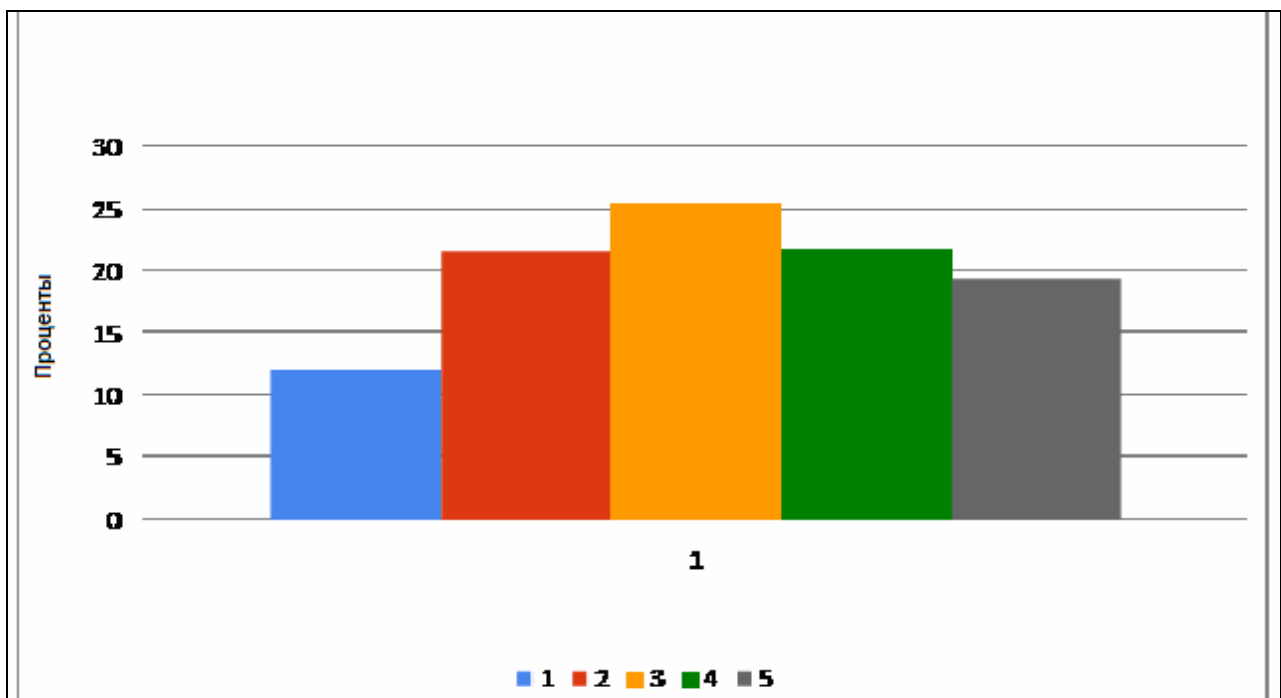


Рис. 7. Результаты исследований стратегий разрешения конфликта диспетчеров (%)

Как видно из полученных данных, наиболее склонны к тактике соперничества начальники спец. частей и служб пожаротушения, что, несомненно, связано с их профессиональной деятельностью, требующей решительных действий в экстремальных

ситуациях. Наименьшее число приверженцев этой стратегии наблюдается у экономистов и кадровиков. Причем среди кадровиков больше всего сотрудников, склонных к поиску компромиссов. Компромиссная стратегия выступает как социально одобряемый образец поведения, поэтому у большинства испытуемых был соблазн продемонстрировать эту позицию.

К тактике избегания чаще всего склонны прибегать экономисты и сотрудники ГПН. У диспетчеров выше, чем у всех остальных категорий, склонность к приспособлению. Очевидно, сказывается специфика работы с самым разнообразным контингентом в режиме телефонного диалога с использованием разных психотехник общения.

Таким образом, на основании проведенного исследования можно сделать вывод о том, что в целом сотрудники ГПС МЧС России достаточно хорошо владеют всеми известными стратегиями (тактиками) разрешения конфликтных ситуаций, в зависимости от специфики конкретной профессиональной деятельности используют необходимую из них.

Литература

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
2. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов. СПб.: СПб ГУТ, 2002. 92 с.