

## ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ГОТОВНОСТИ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ РАБОТНИКОВ МЧС

*Гусова А.Д.*

Северо-Осетинский государственный университет  
имени Коста Левановича Хетагурова», г. Владикавказ, РСО-Алания,  
Российская Федерация

*Статья посвящена изучению психологической готовности работников МЧС к применению в разрешении конфликтных ситуаций. Объект исследования – процесс формирования психологической готовности работников МЧС разрешать конфликты. Предмет настоящего исследования – психодиагностика как средство формирования психологической готовности работников МЧС к применению стратегии сотрудничества в конфликтноразрешении. Научная новизна состоит в том, что в данном исследовании нами была предпринята попытка к рассмотрению и анализу готовности к урегулированию конфликтных ситуаций в рамках стратегии сотрудничества как индивидуального психического состояния человека с одной стороны, в т. ч. работников МЧС – с другой. Для того чтобы достичь указанной цели, мы воспользовались несколькими методами эмпирического исследования, в частности, мы использовали методику «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), методику «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), методику «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев). Для того чтобы установить статистически достоверные различия, мы воспользовались непараметрическим U-критерием Манна-Уитни для двух независимых выборок, непараметрическим критерием t-критерий Стьюдента для двух зависимых выборок.*

**Ключевые слова:** психологическая готовность работников МЧС; разрешение конфликта; работники МЧС; стратегии сотрудничества в конфликтноразрешении

# FORMATION OF PSYCHOLOGICAL READINESS FOR CONFLICT RESOLUTION OF EMPLOYEES OF MINISTRY OF EMERGENCY SITUATIONS OF THE RUSSIAN FEDERATION

*Gusova A.D.*

North Ossetian State University named after Kosta Levanovich Khetagurov, Vladikavkaz, Republic of North Ossetia-Alania, Russian Federation

*The article is devoted to the study of psychological readiness of employees of the Ministry of Emergency Situations for resolving conflict situations. The object of the study is the psychological readiness formation process to resolve conflicts of employees of the Ministry of Emergency Situations. The subject of this study is psychodiagnostics as a mean of psychological readiness formation of employees of the Ministry of Emergency Situations for applying the cooperation strategy in conflict resolution. The scientific novelty lies in the fact that we made an attempt to consider and analyze the readiness to resolve conflict situations within a cooperation strategy as an individual mental state of a person on the one hand, including employees of the Ministry of Emergency Situations on the other hand. To achieve this goal, we used some methods of empirical research. In particular, we used the method "Style of behavior in conflict" (K. Thomas, adaptation by N.V. Grishina), the method "Personal aggressiveness and conflict (E.P. Ilyin and P.A. Kovalev), the method "Diagnostics of readiness for negotiating and resolving conflicts" (V.I. Andreev). To establish statistically significant differences, we used the nonparametric Mann-Whitney U-test for two independent samples, the nonparametric Student's t-test for two dependent samples.*

**Keywords:** *psychological readiness of employees of the Ministry of Emergency Situations; conflict resolution; employees of the Ministry of Emergency Situations, strategies for cooperation in conflict resolution*

## **Введение**

Актуальность исследования конфликтов связана с тем, что теоретико-методологическая база этого вопроса – одна из наиболее обсуждаемых, в результате чего появляются некоторые

разногласия и вырабатываются разные подходы к анализу этого явления. Изучив научно-методическую литературу, мы можем сделать выводы, что на сегодняшний день в большинстве своем исследования (Базелюк В.В., Баныкина С.В. и другие) направлены на то, чтобы исследовать механизмы управления разнообразными психологическими конфликтами. При этом анализ инструментов выработки психологической готовности к разрешению конфликтных ситуаций в рамках стратегии сотрудничества не был должным образом отражен в научно-психологических источниках. Выбранная тема наиболее актуальна для профилактики конфликтов в сфере МЧС.

### **Проблема**

Научные исследования применения психологических методик, в частности, как средства формирования психологической готовности работников МЧС разрешать конфликты, представлены в следующих трудах Базелюк В.В., Болтуновой Г.М., Брыжинской Г.В., Гридчина А.А., Здрок О.Н., Кабылинского Б.В. и др. [1], [2, с. 154-156.], [3, с. 81-82.], [4, с.105-109], [5], [6], [7]. Итак, проблема работы заключается в необходимости психодиагностики работников МЧС с использованием психологических методик направленные на обследование конфликтов.

**Цель исследования:** изучение психологической готовности работников МЧС к применению в разрешении конфликтных ситуаций. Объект исследования – процесс формирования психологической готовности работников МЧС разрешать конфликты. Предмет настоящего исследования – психодиагностика как средство формирования психологической готовности работников МЧС к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении.

**Гипотеза исследования** заключается в следующем предположении. Выработка психологической готовности сотрудника МЧС к использованию стратегий сотрудничества в урегулировании конфликтов является возможной при реализации психодиагностического исследования, в основе которого лежат стратегия сотрудничества, а также современная конфликтологическая парадигма, учи-

тывающая такие принципы, как противоречивость, структурность, объективность и детерминизм.

Методы исследования: для того, чтобы достичь указанной цели, мы воспользовались несколькими методами. В частности, это методика «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), методика «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев). Для того чтобы установить статистически достоверные различия, мы воспользовались непараметрическим U-критерием Манна-Уитни для двух независимых выборок, непараметрическим критерием t-критерий Стьюдента для двух зависимых выборок.

**Научная новизна** состоит в том, что в рамках данного исследования мы исследовали и проанализировали психологическую готовность к разрешению конфликтных ситуаций при реализации стратегии сотрудничества как личностное психическое состояние человека с одной стороны, в т. ч. работников МЧС – с другой. **Теоретическая значимость** состоит в том, что в данном исследовании мы систематизировали и закрепили полученные знания и углубили их согласно обозначенной теме. **Практическая значимость** исследования состоит в том, что выработанную в процессе исследования психодиагностику можно широко использовать в работе представителей МЧС.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

По результатам психодиагностики формирования психологической готовности работников МЧС к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе психологических методик, мы провели контрольную диагностическую процедуру, в которой приняли участие контрольная и экспериментальная группа сотрудников МЧС. Эта процедура была направлена на то, чтобы определить, как воздействует психодиагностика на стратегию поведения в конфликтной ситуации, выявить степень индивидуальной агрессии и конфликтности, способности вести переговоры и разрешать конфликтные ситуации.

На основании полученных результатов эмпирического изучения психологической готовности сотрудников МЧС к урегулированию конфликтных ситуаций, реализованного на диагностической стадии исследования, мы можем утверждать следующее. И контрольная, и экспериментальная группы сотрудников МЧС характеризуются следующими качествами. Основной стратегией поведения в конфликтных ситуациях является соперничество (74% в контрольной группе и 57% в экспериментальной). Также имеют место показатели индивидуальной агрессивности в конфликтных ситуациях (позитивные показатели конфликтности, агрессии, неуступчивости, подозрительности, компромиссности, обидчивости, вспыльчивости), невысокие показатели негативной агрессии, не умение прислушиваться к чужому мнению, мстительности. Показатели, указывающие на психологическую готовность разрешать конфликты и вести переговоры, конфликтологическую компетентность, немного ниже среднего (знания, навыки, умения). Итак, мы актуализировали психодиагностику на рассматриваемую проблему.

Таким образом, нами были указаны новизна и актуальность исследования, была обозначена цель – выработать психологическую готовность сотрудников МЧС к тому, чтобы использовать стратегию сотрудничества в урегулировании конфликтных ситуаций на основании психологических методик. В проведении психологического исследования участвовали из различных учреждений более 95 респондентов, вошедших в экспериментальную группу. В 2021 г. мы провели 34 мероприятия, а также 80 личных консультаций.

После того как психодиагностика была завершена, мы провели контрольную стадию исследования и оценили эффективность данного эмпирического исследования, психологическая готовность сотрудника МЧС использовать стратегию сотрудничества в урегулировании конфликтов на базе психологических методик. Проведение вторичной диагностика продемонстрировало существенные различия в показателях контрольной и экспериментальной группы. По окончании исследования основной стратегией поведения в конфликтной ситуации у участников экспериментальной группы являлось сотрудничество (76%), в то время как для участников

контрольной группы по-прежнему осталось соперничество (70%). У участников экспериментальной группы до минимума снизились такие показатели, как конфликтность и личностная агрессивность. Конфликтологическая компетентность и готовность вести переговоры и улаживать конфликтные ситуации, в т. ч. в процессе сотрудничества для участников экспериментальной группы повысились, во время как аналогичные показатели контрольной группы указывают на уровень немного ниже среднего. При помощи математико-статистического анализа с использованием t-критерия Стьюдента мы установили ряд существенных различий по методике «Стиль поведения в конфликте». В частности, снизился выбор стратегий соперничества и приспособления в урегулировании конфликтов. Можно говорить о преимущественном использовании стратегии «сотрудничества» в разрешении педагогических конфликтных ситуаций, а также о наличии достоверных изменений показателей методики «Личностная агрессивность и конфликтность». В частности, снизились показатели подозрительности, неумения прислушиваться к чужому мнению, неуступчивости, обидчивости, наступательности, вспыльчивости. Кроме того, снизились интегральные показатели, такие как конфликтность, негативная агрессия, позитивная агрессия. Проведя статистическую проверку по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов», можно говорить о том, что у испытуемых повысились показатели конфликтологических компетентностей в виде способностей, знаний умений. При этом повысилась самооценка показателей этих шкал, что указывает на психологическую готовность разрешать конфликты с использованием стратегии сотрудничества с помощью психологических методик.

На основании сказанного можно заключить, что гипотеза, обозначенная при написании научной статьи, подтвердилась.

### **Выводы или заключение**

Согласно цели и задачам исследования, гипотезе, указанной при написании работы, а также на базе теоретико-методологического анализа мы провели эмпирическое исследование.

В соответствии с полученными эмпирическими данными, по завершении статистической обработки результатов контрольной и экспериментальной групп для выявления отсутствия значимых различий показателей диагностических методик (U-критерий Манна-Уитни), актуализировалась разработка и апробация психодиагностики готовности разных организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе психологических методик.

Основной целью исследования, основанной на принципах амплификации, детерминизма, качественного анализа, комплексного подхода, развития, рефлексивности, самореализации, стало формирование психологической готовности работников МЧС к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе психологических методик.

По завершению психодиагностики был реализован контрольный этап исследовательской деятельности и контрольная диагностика работников МЧС контрольной и экспериментальной групп.

На основании вышеизложенного мы можем говорить о том, что гипотеза, выдвинутая при написании статьи и заключающаяся в предположении, что формирование психологической готовности работников МЧС к применению стратегий сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций возможно при применении психодиагностических методик построенной на основе стратегии сотрудничества и современной конфликтологической парадигмы, учитывающей принципы детерминизма, объективности, системности, противоречивости, основанной на применении вышеперечисленных психологических методик подтвердилась в полном объеме.

### *Список литературы*

1. Базелюк, В.В. Историография проблемы познания конфликтов в школе России с позиции подготовки будущего учителя / В.В. Базелюк. М.: Компания Спутник+, 2002. 124 с.
2. Болтунова, Г.М. Взаимодействие нового и традиционного при подготовке будущих педагогов к разрешению конфликтов /

- Г.М. Болтунова // Сибирский педагогический журнал. № 9. 2007. С. 154-156.
3. Брыжинская, Г.В, Надорова, Ю.Г. Технология эффективного ведения переговоров / Г.В. Брыжинская. Ю.Г. Надорова // Вестник науки и образования. № 5 (17). 2016. С. 81-82.
  4. Клименских, М.В. Педагогические конфликты в школе: учеб. пособие / М.В. Клименских, И.А. Ершова. Екатеринбург: Изд-во Урал, унта, 2015. 76 с.
  5. Гридчин, А.А. Коммуникативные технологии регулирования региональных конфликтов / А.А. Гридчин // Logos et Praxis. №1. 2009. С. 105-109.
  6. Здрок, О.Н. Медиация / О.Н. Здрок. М.: Четыре четверти, 2019. 730 с.
  7. Кабылинский, Б.В. Культур-философские основания эпистемологии конфликта: дис. ... канд. филос. наук: 09.00.13 / Б.В. Кабылинский. СПб., 2014. 163 с.

### *References*

1. Bazelyuk, V.V. Istoriografiya problemy poznaniya konfliktov v shkole Rossii s pozitsii podgotovki budushchego uchitelya / V.V. Bazelyuk. М.: Kompaniya Sputnik+, 2002. 124 s.
2. Boltunova, G.M. Vzaimodeystvie novogo i traditsionnogo pri podgotovke budushchikh pedagogov k razresheniyu konfliktov / G.M. Boltunova // Sibirskiy pedagogicheskiy zhurnal. № 9. 2007. S. 154-156.
3. Bryzhinskaya, G.V, Nadorova, Yu.G. Tekhnologiya effektivnogo vedeniya peregovorov / G.V. Bryzhinskaya. Yu.G. Nadorova // Vestnik nauki i obrazovaniya. № 5 (17). 2016. S. 81-82.
4. Klimenskikh, M.V. Pedagogicheskie konflikty v shkole: ucheb. posobie / M.V. Klimenskikh, I.A. Ershova. Ekaterinburg: Izd-vo Ural, unta, 2015. 76 s.
5. Gridchin, A.A. Kommunikativnye tekhnologii regulirovaniya regional'nykh konfliktov / A.A. Gridchin // Logos et Praxis. №1. 2009. S. 105-109.
6. Zdrok, O.N. Mediatsiya / O.N. Zdrok. М.: Chetyre chetverti, 2019. 730 s.
7. Kabylinский, B.V. Kul'tur-filosofskie osnovaniya epistemologii konflikta: dis. ...kand. filos. nauk: 09.00.13 / B.V. Kabylinский. SPb., 2014. 163 s.