

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2023, Том 11, № 3 / 2023, Vol. 11, Iss. 3 <https://mir-nauki.com/issue-3-2023.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/65PSMN323.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Савич, И. И. Конфликт в профессиональной деятельности сотрудника Министерства чрезвычайных ситуаций России: понятие, специфические особенности возникновения и профилактика / И. И. Савич, Б. В. Буданов // Мир науки. Педагогика и психология. — 2023. — Т. 11. — № 3. — URL: <https://mir-nauki.com/PDF/65PSMN323.pdf>

For citation:

Savich I.I., Budanov B.V. Conflict in the professional activity of an employee of the Ministry of emergency situations of Russia: the concept, specific features of occurrence and prevention. *World of Science. Pedagogy and psychology*. 2023; 11(3): 65PSMN323. Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/65PSMN323.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

УДК 159.923

Савич Игорь Иванович

ФГБОУ ВО «Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий стихийных бедствий», Екатеринбург, Россия
Доцент кафедры «Философии и гуманитарных наук»
Кандидат педагогических наук
E-mail: igor_savich66@mail.ru

Буданов Борис Владимирович

ФГБОУ ВО «Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий стихийных бедствий», Екатеринбург, Россия
Доцент кафедры «Безопасности в ЧС»
E-mail: budanovbv@uigps.ru

**Конфликт в профессиональной деятельности
сотрудника Министерства чрезвычайных ситуаций
России: понятие, специфические особенности
возникновения и профилактика**

Аннотация. В статье анализируются результаты изучения психологических аспектов конфликта как психологического феномена, возникающего в условиях выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Российской Федерации (далее — МЧС России) способов их предупреждения и разрешения. Предполагается, что если конфликт является неотъемлемой частью межличностных отношений в жизни любого человека, то и в профессии пожарных-спасателей, оно имеет место быть.

Исследованием установлено, что конфликты, в сфере профессиональной деятельности сотрудников МЧС России бывают. Возникают они, как правило, в ситуациях, сценарии которых заключаются в оказании противодействия оппоненту не только в системе «горизонтальных» (между равными по должности и званию), «вертикальных» взаимоотношений (между начальниками и подчиненными, младшими и старшими по возрасту) но и в ситуациях оказания помощи, спасения нуждающихся. Удовлетворяют, при этом, личностные и профессиональные интересы и желания (потребности). Между тем само противодействие является актом агрессии для субъекта и контрсубъекта конфликта. Является

препятствием, барьером в формировании конструктивных взаимоотношений, профессиональном становлении.

Обучающиеся образовательных организаций МЧС России, приобретают умения действовать в условиях конфликта, уверенно и решительно, стремясь не допускать и конструктивно разрешать их. В статье анализируются основные методологические аспекты конфликтного взаимодействия, с которыми сталкивается сотрудник МЧС России в своей профессиональной деятельности:

- раскрывается теоретическая сущность проблемы;
- указывается численный состав участников исследования (109 человек из числа обучающихся Уральского института ГПС МЧС России);
- представлены результаты математической обработки исследования;
- выявлены причины возникновения конфликтов и направления деятельности должностных лиц по их разрешению и недопущению;
- разработаны рекомендации: по конструктивному управлению межличностными отношениями, предупреждению возникновения и разрешения конфликтных ситуаций;
- в выводах по статье сделаны указания о том, что навыки конфликтного взаимодействия, приобретенные в образовательной организации, обеспечивают эффективность адаптации обучающихся к будущей профессиональной деятельности сотрудника МЧС России. Формируемые при этом психологические стереотипы-отношения субъекта к контрсубъекту, фиксируются в сознании в виде «штаммов»: «свой — чужой», «друг — враг». Это ничто иное как онтогенетический опыт, контролируемый такой сферой как «ценностное ядро личности», состоящей из множества морально-этических норм и установок, волевых качеств, убеждений, реализуемых сотрудниками МЧС России как профессиональная (ситуативная) необходимость.

Ключевые слова: взаимодействие; конфликт; провокаторы конфликтов; мобинг; буллинг

Введение

В виду того, что профессиональная деятельность сотрудников МЧС России является достаточно специфичной, протекает в экстремальных условиях, то нередко, бытующие, по этому поводу точки зрения, выступают в качестве мощного провокатора возникновения негативно окрашенных эмоций, провоцирующих всплеск конфликтного взаимодействия, препятствующего не только работе сознания на индивидуальном, внутриличностном уровне, но и в организации слаженных действий на межличностном и межгрупповом уровнях контактов.

Возникающие при этом провокаторы конфликтов, по мнению большинства специалистов-практиков, обусловлены человеческой природой. Все они определяют характер, динамику социализации, поиска способов конструктивного разрешения (выбора выгодных стратегий поведения). Сегодня, как и прежде, этот вопрос остается достаточно актуальным так-как ориентирован на профессионализацию приобретаемых компетенций сотрудниками МЧС России.

Изучение и всесторонний анализ психологии конфликта, формирует компетентностную базу, способствует правильному и своевременному выбору конструктивных направлений по его разрешению, обеспечивает, в целом, профессиональный рост человека. Сотрудник МЧС России, в подобных экстремальных ситуациях, ориентируется на усвоенные им профессионально-важные принципы, в котором «истинная победа, это та, когда никто не чувствует себя побежденным»¹.

Под конфликтом мы понимаем, такие формы межличностных столкновений, которые зарождаются в сознании взаимодействующих субъектов на почве разнонаправленно сформированных, несовместимых друг с другом представлений, интересов, убеждений, сопровождаемых высокой степенью мотивации, импульсивными, эмоционально насыщенными словесно-речевыми переживаниями, в поведенческой форме которые выходят за пределы допустимых норм и правил социальной культуры [1, с. 143–147].

Изучение научных источников по вопросу конфликтного взаимодействия, указывает на то, что взгляды исследователей по возникающим в связи с ним проблемам, колеблются в достаточно широком диапазоне мнений А.Я. Анцупова, Б. Белси, А.С. Белкина, Б.С. Братуся, А.А. Бодалева, Л.А. Глазырина, С.А. Днепров, А.П. Егидес, Л.Ф. Железняк, П.А. Корчемного, М.А. Костенко, Р.А. Кричевского, А.В. Морозова, Е.Я. Мелибруды, Б.В. Ничипорова, Л.А. Петровской, И.П. Павлова, К.С. Станиславского, П.В. Симонова, Б.А. Тахохова, Т.А. Флоренской, А.И. Шипилова и др., от понимания их как исключительно наследственных, выработанных в условиях филогенетического развития прошлыми поколениями, до онтогенетических, выражающихся в «следах эмоциональной памяти» (К.С. Станиславский), нарушений динамического стереотипа (И.П. Павлов, П.В. Симонов) и даже экзистенциальных трактовок, активизирующих в сознании, соответствующие ассоциации к самому себе (Б.С. Братусь, Т.А. Флоренская, Б.В. Ничипоров). Наибольший интерес среди них занимают исследования, связанные и экстремальными условиями профессиональной деятельности [2, с. 29–40; 3; 4. с. 28–31]. В виду того-что должностная специфика профессий сотрудников МЧС России обязывает быть медиаторами и арбитрами в урегулировании межличностных противоречий, то это и обусловило наш научный интерес к проблеме конфликта.

Цель статьи — теоретически выявить специфические особенности возникновения и профилактики конфликтов в условиях профессиональной деятельности сотрудников МЧС России.

Гипотеза: возможно полученные знания, сформированные умения и навыки, обеспечивают удовлетворение потребностной сферы сотрудников МЧС России, еще на этапе их становления в образовательной организации, и являются важнейшей детерминантой конфликтологической компетентности в его дальнейшей профессиональной деятельности.

Задачи статьи:

- На примере деятельности образовательной организации МЧС России, определить специфические (психологические) особенности возникновения провокаторов конфликтного поведения, изучить специфику протекания (динамику), при выполнении функций профессиональной деятельности.
- Разработать рекомендации, позволяющие осуществлять профилактику конфликтов, творческое использование полученного опыта в дальнейшей профессиональной деятельности, в качестве соответствующего должностного лица системы МЧС России.

¹ Морозов А.В. Понятие конфликта, его сущность / https://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=15.

Методы исследования: обзорно-аналитический и теоретический, наблюдение, анализ независимых характеристик, анкетный опрос, математическая обработка, абстрагирование и конкретизация.

Исследование выполнено по схеме квазиэксперимента, содержащего одну группу испытуемых.

Изложение основного материала статьи

В понятийный аппарат психологической науки термин «конфликт» пришел из латинского языка (от лат. *conflictus* — столкновение), еще в XIX столетии. В официальных источниках, как, например, толковый словарь русского языка Д.Н. Ушакова — С.И. Ожегова, он внесен лишь в 1949 году. Упоминание же психологического феномена «конфликт», мы можем отыскать и в других, более ранних научных источниках. Это индийский эпос «Махатбхарата», «Законы Ману», японский средневековый кодекс поведения «Бусидо», христианская Библия, исламский Коран, наставление по воинскому искусству, международно-правовые нормы ведения вооруженной борьбы, приказы различных отечественных и зарубежных силовых ведомств², в том числе и современной МЧС России. Так, в Приказе МЧС России № 136 от 06.03.2006, представлен «Кодекс чести сотрудника МЧС России»³. Его положения, получившие международное признание (Организацией Объединенных Наций), являются важнейшим указателем требуемого поведения в профессиональной деятельности, сотрудниками МЧС России.

Стремительно захватывающие весь мир интернет-технологиями проникая во все уголки жизни современного человека, во многом удовлетворяют его потребности, как личностного (природной свободы волеизъявления), так и профессионального характера. Влияют на качество и скорость выполняемой деятельности. И если конфликт, известные сегодня мобинг и буллинг [5, с. 28–31], становятся неотъемлемой частью жизнедеятельности человека, в социальном плане уже получил научное подтверждение, то и в интернет-технологиях он легко адаптируется. По мнению исследователей он легко внедрится в сферу искусственного интеллекта, что станет еще одной из проблем, но уже для всего человечества. Трансформируется, по мнению исследователей в кибермобинг и кибербуллинг (Б. Белси, Л.А. Глазырина, М.А. Костенко и др.) [6; 7]. То есть, привычный для нас активный участник конфликтного поведения, с легкостью сможет переместиться из социальной среды межличностного взаимодействия в интернет-сеть. Сегодня эта, не радующая никого перспектива, современными исследователями называется — онлайн-агрессия, а субъект его будет называться кибермоббер. Хотя более понятным было бы название — киберпреступник, но это уже область правоохранительной деятельности... Сотрудникам правопорядка известны случаи, когда конфликтогены уже пользуются приемами онлайн-травли, используя параллельно и другие насильственные ухищрения психологического («выбивание долгов») и ментального характера (мошенничество).

Так, когда-то «безобидный» интернет, порождает новые вызовы в разжигании и протекании конфликта. Мы думаем, что для разрешения их проявлений, вскоре будут привлекаться и специалисты МЧС России (диспетчерские службы). Например, когда диалог ведется, на «разных языках», в ситуации соперничества за обладание ограниченным ресурсом,

² Козлов Н.И. / Энциклопедия практической психологии / Конфликты, их причины и способы разрешения / URL: <https://psychologos.ru/articles/view/konfliktyzpt-ih-prichiny-i-sposoby-razresheniya>.

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. М.: ВУ, 1995. 68 с.

³ Интернет-источник: <https://rulaws.ru/acts/Prikaz-MCHS-Rossii-ot-06.03.2006-N-136/>.

присвоении «ярлыков» (прозвищ) с жёстким следованием задаваемой ими роли (если человек пару раз что-то забыл, ему говорят, что его теперь будут звать — «забывчивый»). Такие факторы, как раз и будут выступать провокаторами конфликтного отреагирования. А если к ним добавить, культурно-этнические, религиозные предубеждения, классовые, возрастные различия, отсутствие стабильности и другие внезапно возникающие изменения, то они-то и потребуют «выхода из зоны комфорта», будут провоцировать моральную неуверенность, девиации в поведении [8, с. 27–31; 9, с. 354–357]. Психологические аспекты таких проявлений, будут повторять контексты эффектов: «ореола», «проецирования», «первичности», «последней информации», отсутствия желания и привычки быть терпимым к инакомыслящим, с личностными стереотипами мышления, оригинальными психологическими установками, разрешении служебных интриг (байки, поверья, легенды, слухи, сплетни), с целью «сглаживания» ситуации, «заострения» или «приспособления» оппонента к складывающимся условиям. В экстремальных ситуациях профессиональной деятельности, скажем пожарного-спасателя, при отсутствии должного опыта оказания пострадавшим (нуждающимся) людям, помощи. А ведь среди них могут быть: свидетели масштабных разрушений, других опасностей с «экспозициями смерти», энграммами горя в сознании (Р. Земон).

Исследователями А. Маслоу, А.Н. Леонтьевым, П.А. Корчемным и др. отмечается, что в числе объективных «провокаторов» конфликтного противостояния могут быть: разнонаправленные интересы людей; недостаточная разработанность правовых механизмов в регулировании социальных противоречий; некачественное воспитание (педагогическая запущенность); несправедливое распределение материальных (гуманитарная помощь) и духовных благ, межгрупповой, социально-психологический радикализм; стереотипный, односторонний подход в урегулировании социальных противоречий; потеря и искажение информации в процессе межличностного и межгруппового взаимодействия (эффект «испорченного телефона»); проявление фаворитизма, различных подходов состязательности (казус Белли) в оценке идентичных «резонансных» событий, результатов деятельности с учетом корпоративных интересов; опора на противоречивые методы (средства достижения цели); предвзятое и пренебрежительное (нечестное) отношение к оппоненту; низкая конфликтоустойчивость⁴, в том числе и причины, имеющие более глубокий, личностный характер. Например, имеющие не только онтогенетическую (личный жизненный опыт), но и филогенетическую природу, то есть унаследованные от родителей (психологические комплексы, акцентуации), ставшие по-настоящему внутренними барьерами.

Умение фиксировать, грамотно интерпретировать и понимать природу провокаторов конфликта (делать правильные выводы), рефлексивно предвидеть последствия, позволяет лучше разбираться в людях и эффективно осуществлять профессиональную деятельность. Такие способности чрезвычайно важны и для сотрудника МЧС России.

П.В. Симонов, И.Я. Мелибруда, А.П. Самонов и другие исследователи, дают рекомендации, как в ситуациях конфликта вести конструктивный диалог, эффективно управлять своим поведением, поведением подчиненных и спасаемых. Многие из предлагаемых рекомендаций, заимствованы из законов С. Паркинсона, Р. Йеркса и Дж. Додсона. Следуя им, при необходимости, можно быть готовым к возможным трансформациям конфликтных ситуаций в конструктивное русло. Так, Б.А. Тахохов, например, предлагает сконцентрироваться на возможностях общения. В диалоге человек может выразить свои мысли, чувства, намерения, желания, волю, обеспечить реализацию взаимодействия с другими людьми [10].

⁴ Головин С.Ю. Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головин. Минск: Харвест, 1998. С. 234–237.

Л.А. Петровская считает, что «разрешение конфликта возможно, за счет преобразования самой конфликтной ситуации, или преобразования образов этой ситуации у сторон». При этом, его можно разрешить полностью или хотя-бы частично [11, с. 126–143]. И.Я. Мелибруда предлагает психологическую модель поведения, с помощью которой можно эффективно управлять конфликтным поведением за счет: открытости общения взаимодействующих сторон («поиск соринки в глазу другого» напоминают проявления «двойной этики» во взаимодействии); создание климата доверия (может привести к упрощению конфликтной ситуации); определение существа конфликта или адекватного отражения ситуации («иллюзия собственного благородства») [12]. Гордыня же не позволяющая осознать свою неправоту, способствуют усилению заблуждаемости. Так, например, «невыпадение» сказанное слово, мнение, указывающее на различия во взглядах, несовпадение оценок тех или иных событий, провоцируют антагонистические реакции собеседников и препятствуют его разрешению.

Анализ данных исследований указывает что конфликты, как бы мы к ним не относились, являются частью человеческой природы, присутствуют во всех социальных общностях. Полное, что в системе МЧС России их отсутствие тоже нежелательно, потому, как является свидетельством застойности или отсутствия «крепких» взаимоотношений в коллективе. Исследователи констатируют, что большинство конфликтных столкновений возникают внезапно, да и проходят, как правило бесконфликтно, но достаточно сильно ранят область чувств, препятствуют достижению ранее поставленной цели.

В профессии пожарного-спасателя, бывают ситуации, когда спасаемый устремляется к извлечению личной выгоды из сложившейся ситуации, при этом, попытки убедить его не приводят к желаемому результату, правоте аргументов сотрудника МЧС России, конфликт становится неизбежным. Мы считаем, что причина такого «поворота», заключается в том, что в основе детерминант конфликтного поведения оппонента, лежат объективные противоречия, основанные зачастую на отсутствии доверия друг к другу, общей заинтересованности в достижении желаемого результата совместной деятельности. Экстремальная ситуация напротив, позволяет осознать различия в интересах и принципах пожарного-спасателя и спасаемого. Именно это и служит конфликтогеном деструктивно развивающихся взаимоотношений.

Экспериментальная часть

Ориентируясь на уже известных науке фактах и инструментарии их фиксации, мы, используя опросники Д.М. Рамендика («Определение уровня конфликтности индивида»), К. Томаса, Р. Килманна (в адаптации Н.В. Гришиной «Стратегии поведения в конфликте»⁵), решили выявить специфические особенности возникновения конфликтогенов провоцирующих развитие конфликта в условиях образовательной организации МЧС России. Для получения желаемого результата исследование провели в 2023 году по схеме квазиэксперимента, с участием группы испытуемых, обучающихся на первом курсе Уральского института Государственной противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (ГПС МЧС России). В исследовании приняли участие 109 респондентов. Анализ высказанных мнений (курсантов) позволил выявить ряд, интересующих нас, конфликто-провоцирующих факторов (табл. 1):

⁵ Интернет-источник: <http://dip-psi.ru/psikhologicheskiye-testy/post/test-opredelenie-urovnya-konfliktnosti-individa-d-m-ramendik>.

Таблица 1

Конфликто-провоцирующие факторы

№ п.п.	Диагностируемые факторы-конфликтогены	Кол. выборов	Кол. (%)
1	Несовершенная оценка результатов деятельности со стороны руководителей	56	50,7
2	Недостаточная материально-техническая оснащенность	29	26,4
3	Низкая стипендия (недостаточное денежное довольствие)	28	25,7
4	Чрезмерно высокая требовательность руководства	41	36,4
5	Нерациональное распределение обязанностей в учебных группах	42	38,5
6	Высокий уровень физического и психологического давления	29	26,7
7	Большой отрыв от самостоятельной работы, на выполнение служебно-хозяйственных задач	47	43
8	Неравномерное распределения рабочей нагрузки в учебных группах	32	32,1
9	Неспособность и нежелание признавать ошибки, допускаемые в управленческой деятельности	38	34,5
10	Допущение «перегибов» в стиле руководства младшими командирами	31	29,6
11	Высокие требования к успеваемости обучающихся	37	33,5
12	Несправедливая система вознаграждений и наказаний в учебной группе	25	25,3
13	Низкая квалификация (неопытность) в управленческой деятельности младших командиров	30	28,6

Первая таблица демонстрирует детерминанты провоцирующие конфликтные взаимоотношения среди обучающихся первого курса. Яркими маркерами конфликтогенности среди которых выступают: стремлением к планомерному распределению нагрузки в различных сферах деятельности, желание проявлять разумную требовательность, проявлять рефлексивную активность, в отношении профессиональных компетенций будущей профессиональной деятельности.

Анализируя раздел опросника: «Ваши пожелания», нами были выделены следующие мнения опрошиваемых (табл. 2):

Таблица 2

Мнения опрошиваемых

№ п.п.	Диагностируемые факторы-пожелания	Кол. выборов	Кол. (%)
1	Проявлять должную справедливость (публично) в распределении нагрузки	60	56,3
2	Стремиться к профессиональному совершенствованию	40	37,1
3	При распределении нарядов, формировании команд, учитывать психологическую совместимость	30	27,6
4	Проводить мероприятия командо-образующего характера, позволяющие раскрыться личностным талантам, укреплять сплоченность подразделения	31	28,4
5	Улучшить кадровый отбор будущих специалистов, делая акцент на физические и моральные качества огнеборцев	37	36,8
6	Внедрять системный подход к изучению социально-психологического климата в коллективах и учета его в управленческой деятельности	20	18,6
7	Включать в образовательный процесс элементы (приемы) конструктивного разрешения конфликтов	12	10,6

Из анализа выделенных пожеланий респондентов, следует, что морально-психологическая атмосфера в курсантских коллективах зависит от уровня профессионально-психологической подготовленности управленческого звена учебных групп (подразделений). Их умения быть объективными в работе, не допускать поспешности и равнодушия, своевременно реагировать на острые эмоциональные ситуации по предупреждению и разрешению потребностей подчиненных: обеспечить комфортные бытовые условия; проявлять объективность и гласность в принимаемых решениях; применять мотивирование за положительное выполнение обучающимися взятых в начале учебного года обязательств (позволит: поднять на более

высокий уровень активности всего подразделения; укрепит уставные взаимоотношения, служебной дисциплины и субординации), позволит сформировать готовность приходить на помощь друг-другу, быть требовательными к себе и другим.

Психологический потенциал респондентов выражается в их готовности обсуждать спорные темы и совместными усилиями двигаться в сторону поиска истины, совместного решения задач, стоящих перед коллективом. Большинство же участников опроса имеют позитивный настрой на будущую профессиональную деятельность. В ряде ситуаций они готовы поступиться личными выгодами ради спасения других

Вместе с тем, надо понимать, что ряд выявленных факторов, имеет субъективный характер, но при этом, заслуживает внимания управленческой системы, так-как являются «маркерами» конфликтогенности:

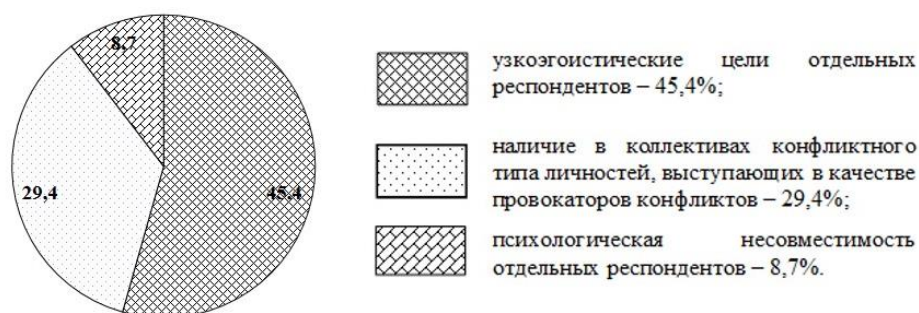


Рисунок 1. Конфликтогены, вызывающие межличностную напряженность и приводящие к конфликту

Исследованием установлено, что базовыми (ведущими) факторами, конфликтного отреагировали выступают ситуации, подчеркивающие: несовершенство системы оценивания результатов деятельности, обучающихся младшими командирами; большой отрыв от занятий по самостоятельной работе (на выполнение хозяйственных задач) (табл. 3).

Таблица 3

Диагностируемые конфликтогены

№ п.п.	Диагностируемые конфликтогены	Кол. выборов	Кол. %
1	Стремятся к укреплению коллективных взаимоотношений, и видят это в продвижении активных форм взаимодействия, предпочтительно развлекательного характера	53	51,4
2	Выражают готовность к проявлению инициативы и высоких показателей в учебе	27	74,6
3	Готовы к выполнению любых задач командования	56	48,8
4	Не готовы к беспрекословному выполнению задач руководства, склонны «быть неспешными» в разрешении спорных ситуаций	105	3,25
5	Принимают выжидательную позицию, если и проявляют активность, то-лишь, как посредники в разрешении конфликтов	83	25,8

Из полученных данных видно, что причиной возможных конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников МЧС России, могут быть: нежелание отдельными должностными лицами, учитывать мнение и интересы сослуживцев ставя при их удовлетворении приоритетно потребности личного характера. При этом детерминантами развития конфликтных взаимоотношений, служат проявления: упрямства, грубости, агрессии.

Из этого следует, что в основе проявления конфликтности задействованы не только факторы внешнего характера, но и ценностная сфера личности. Те установки «ценностного ядра личности», которые и определяют убеждения человека. Они же, имея эффект заражения,

вливают на ближайшее окружение проявляются как коллективистский аспект, что старшими начальниками воспринимается как способность к управленческой деятельности.

Таким образом, в ситуациях коммуникативного взаимодействия сотрудников МЧС России, для профилактики конфликтов, целесообразно было бы обратиться к рекомендациям той же И.Я. Мелибруды [12]. Для правильной оценки своего поведения в конфликте, она рекомендует ответить на следующие вопросы:

- Как я понимаю оппонента? Какие мои действия и поступки как партнера, привели к возникновению напряженности в межличностных отношениях с ним?
- Как оппонент видит проблему? Какие, по его мнению, мои и его действия лежат в основе разжигаемого конфликта?
- Соответствует ли поведение каждого сложившейся ситуации?
- В каких вопросах мы расходимся, и в каких солидарны?

Рефлексивное осмысление возможных решений, полное их уяснение, позволяет понять, что в действиях оппонента (контрсубъекта) конфликта кажется вам (субъекту конфликта) неприемлемым и что для оппонента (контрсубъекта) конфликта является неприемлемым. Поняв причины, можно попытаться применить в диалоге такие психологические приемы как: «сдвиг темы», контрастов, поправок, изменения лексики, выбора подходящих местоимений, выразительных языковых средств, интонационных паттернов, фигур речи и т. д. [13, с. 30].

Конечно же, конфликт «влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение сотрудником МЧС России должностных обязанностей», поэтому-то обучающиеся их образовательных организаций и приобретают требуемые знания, чтобы своевременно распознавать «маркеры» провокационного поведения [14, с. 3–7]. Здесь обучающиеся изучают психологические техники: делового, аффилиативного и ассертивного общения, проявления последовательной и реципрокной инициативы, снижения напряженности во взаимоотношениях (А.С. Белкин, С.А. Днепров, А.П. Егидес, О. Осгуд, Г.Х. Шингаров). В ходе занятий осуществляется сплочение коллективов, формируется атмосфера дружелюбия, сотрудничества, дисциплинированности и высокого боевого настроения обучающихся (А.П. Самонов). Так сотрудники МЧС России овладевают «сценариями» бесконфликтного взаимодействия, урегулирования и разрешения возможных противоречий [15; 16].

Полученный опыт позволяет своевременно разрешать «напряженные» ситуации, не допускать конфликтных взаимоотношений. Для этого, субъекту конфликтной ситуации предлагается ответить на вопросы:

- Что бы я сделал для снижения возникшей межличностной напряженности и недопущения конфликта?
- Что может сделать для этого партнер?
- Каковы у нас общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта?

Для поиска конструктивных ответов, выработки совместного решения о выходе из конфликта, следует выяснить:

- Какие с высокой вероятностью могут быть следствия при каждом из возможных путей разрешения конфликта?
- Какое из следствий необходимо выбрать как наиболее конструктивное и что нужно сделать для достижения намеченной цели?

- Какой из способов разрешения конфликта вызывает у оппонента чувство удовлетворения.

И как только во взаимоотношениях возникнет тенденция к прекращению противостояния, его незамедлительно нужно реализовать. Потому как постоянное «прокручивание ситуации», будет лишь усиливать сомнения в правильности способа разрешения возникшего конфликта. Поэтому, при совместном поиске выхода из сложившейся ситуации:

- Нельзя допускать компромиссных вариантов.
- Преодолеть негативные эмоции, препятствующие целесообразным, конструктивным отношениям.
- Повысить личную вовлеченность в межличностные отношения, ситуации делового общения и групповой сплоченности.

Уместным будет:

- Признание приводимых аргументов в пользу взаимоисключающих позиций.
- Стремление к временному урегулированию проблем.
- Незамедлительно принять решение при дефиците времени.

Вместе с тем, важно помнить, что директивное утверждение своей точки зрения не приведет к успеху. Утверждать свою точку зрения можно лишь в ситуациях когда:

- Требуется быстрые и решительные меры в случаях непредвиденных ситуаций;
- При взаимодействии с подчиненными, предпочитающими директивный стиль руководства.

Выводы

Анализ психологических концепций конфликта, свидетельствует о том, что и в социальной среде МЧС России происходят процессы характерные для всего общества. По своему характеру они являются достаточно сложными и требуют постоянного психолого-педагогического внимания. Исследованием установлено наличие фактов мобинга и буллинга, с которыми большинство сотрудников МЧС России справляется, но есть категория пожарных-спасателей, которых это тяготит. Особую остроту такие, противоположно направленные тенденции, служащие яркими провокаторами конфликта, имеют на первом курсе, что зачастую и приводит к принятию решения об отчислении с образовательной организации.

В большинстве своем, предконфликтные ситуации бывают наполнены психологическими аспектами эгоистически-агрессивного характера. Направлены на удовлетворение сугубо личностных, нередко эгоистических потребностей или корпоративных интересов.

Источниками конфликтного мышления, по разжиганию противоборства, выступают биполярные тенденции: степень эмоциональной фрустрированности (регрессивные проявления); тип (агрессивного) мышления; тяжелая нравственная атмосфера, связанная с большим отвлечением для выполнения служебных (бытовых и профессиональных) и хозяйственных задач; возрастные и биологические кризисы.

Участник конфликта — это его активный субъект, высокомотивированный готовый к оказанию противодействия и его урегулированию.

В конфликтной ситуации профессиональной деятельности, сотрудник МЧС России, прибегает к личному (онтогенетическому) опыту — усвоенной ранее «эмоциональной памяти», психологическим ценностям и установкам.

Для сотрудника МЧС России, умение распознавать начало, регулировать динамику протекания и разрешать конфликтные формы поведения, является важным требованием в определении его профессиональной компетентности. С.К. Шойгу, Г.Х. Шингаров, касательно проявления эмоций в таких ситуациях, говорят о важности своевременного распознавания причин, провокаторов, эмоционально окрашенных реакций и их подкреплений, действий, направленных на их «разрядку». Для этого у сотрудников МЧС России, развивают: эмпатические способности; умения снимать психологическую напряженность; владеть методиками бесконфликтного общения [17; 18].

В конструктивном разрешении противоречий немалая роль принадлежит наставлениям, оставленным нам отечественной и зарубежной педагогической школой, многие из которых адаптированы к профессиям сотрудников МЧС России, как например В.А. Сухомлинский, который учил, что в профессиональной деятельности важно видеть «главное — человека, отдавать ему физические и духовные силы во имя счастья и радости» [19, с. 12].

ЛИТЕРАТУРА

1. Боженко В.А. Определение понятия «конфликт» // Вестн. РУДН. Сер. «Юридические науки». 2000. № 2. С. 143–147.
2. Пономарев И.Б. Конфликты в деятельности и общении работников органов внутренних дел. М., 2008. С. 29–40.
3. Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры... М.: Экономика, 1993. 156 с.
4. Креч Д., Кратчфилд Р., Ливсон Н. Фрустрация, конфликт, защита. // Вопросы психологии. 1991. № 6. С. 69–82.
5. Федорова А.Э. Индикаторы и формы психологического кризиса персонала организации / Безопасность менеджмент бизнес № 07-08(22-23) июль — август, 2008. С. 28–31.
6. Белси Б. Киберзапугивание: новая угроза для поколения «всегда на связи» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.billbelsey.com/?p=1827> (дата обращения: 27.12.2022).
7. Глазырина Л.А. Предотвращение насилия в образовательных учреждениях. Методическое пособие для педагогических работников / Л.А. Глазырина, М.А. Костенко; под ред. Т.А. Епомяна. М., 2015.
8. Шерниязова В.В. Развитие навыков конфликтологической компетентности у студентов вуза как основы профессиональной адаптации: монография. Алматы: Отан, 2015. С. 27–31.
9. Савич И.И., Ложкарев А.И., Буданов Б.В. Психологические аспекты словесно-речевого взаимодействия в профессиональной деятельности пожарного-спасателя // Проблемы современного педагогического образования. 2022. № 74-1. С. 354–357.

10. Тахохов Б.А. Диалог в образовательном процессе современной высшей школы. — Владикавказ: изд-во СОГУ, 2014. 180 с.
11. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Теоретические и методологические проблема социальной психологии. — М.: МГУ, 1977. С. 126–143.
12. Мелибруда Е.Я. Ты — Мы: Психол. возможности улучшения общения / Пер. с польск. М.: Прогресс. 254 с.
13. Трубочкин В.П. Конфликтная компетентность в работе с персоналом // Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. С. 30.
14. Цветков В.Л., Божко Н.В. Влияние личностных особенностей руководителя на предупреждение конфликтов // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2010. № 4(43). С. 3–7.
15. Самонов А.П. Психология для пожарных. Психологические основы подготовки пожарных к деятельности в экстремальных условиях Текст. Пермь 1999. 600 с.
16. Егидес А.П. Лабиринты общения, или Как ладить с людьми / А.П. Егидес. Москва: АСТ-ПРЕСС. КНИГА, 2006. 367 с.
17. Шойгу С.К., Фалеев М.И. Учебник спасателя Текст. Краснодар, Советская Кубань, 2002. 528 с.
18. Анцупов А.Я. Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров. М.: ГАВС, 1992. 262 с.
19. Сухомлинский В.А. Методика воспитания коллектива / В.А. Сухомлинский. М.: Просвещение, 1981. 192 с.

Savich Igor Ivanovich

Ural Institute of the State Fire Service EMERCOM of Russia, Yekaterinburg, Russia
E-mail: igor_savich66@mail.ru

Budanov Boris Vladimirovich

Ural Institute of the State Fire Service EMERCOM of Russia, Yekaterinburg, Russia
E-mail: budanovbv@uigps.ru

Conflict in the professional activity of an employee of the Ministry of emergency situations of Russia: the concept, specific features of occurrence and prevention

Abstract. The article analyzes the results of studying the psychological aspects of conflict as a psychological phenomenon arising in the conditions of professional activity by employees of the Ministry of Civil Defense, Emergencies and Elimination of Consequences of Natural Disasters of the Russian Federation (hereinafter — the Ministry of Emergency Situations of Russia) ways to prevent and resolve them. It is assumed that if conflict is an integral part of interpersonal relationships in the life of any person, then in the profession of firefighters and rescuers, it takes place.

The study found that there are conflicts in the sphere of professional activity of employees of the Ministry of Emergency Situations of Russia. They arise, as a rule, in situations whose scenarios consist in countering the opponent not only in the system of «horizontal» (between equals in position and rank), «vertical» relationships (between superiors and subordinates, younger and older in age) but also in situations of assistance, rescue of those in need. At the same time, they satisfy personal and professional interests and desires (needs). Meanwhile, counteraction itself is an act of aggression for the subject and countersubject of the conflict. It is an obstacle, a barrier in the formation of constructive relationships, professional development.

Students of educational organizations of the Ministry of Emergency Situations of Russia acquire the ability to act in conflict conditions, confidently and decisively, striving to prevent and constructively resolve them. The article analyzes the main methodological aspects of conflict interaction faced by an employee of the Ministry of Emergency Situations of Russia in his professional activity:

- the theoretical essence of the problem is revealed;
- the numerical composition of the study participants is indicated (109 people from among the students of the Ural Institute of GPS of the Ministry of Emergency Situations of Russia);
- the results of the mathematical processing of the study are presented;
- identified the causes of conflicts and the activities of officials to resolve and prevent them;
- recommendations have been developed: on constructive management of interpersonal relationships, prevention of the occurrence and resolution of conflict situations;
- in the conclusions of the article, indications are made that the skills of conflict interaction acquired in an educational organization ensure the effectiveness of students' adaptation to the future professional activity of an employee of the Ministry of Emergency Situations of Russia. The psychological stereotypes formed in this case — the relationship of the subject to the counter-subject, are fixed in consciousness in the form of «strains»: «friend — foe», «friend — enemy». This is nothing but an

ontogenetic experience controlled by such a sphere as the «value core of personality», consisting of a variety of moral and ethical norms and attitudes, strong-willed qualities, beliefs, implemented by employees of the Ministry of Emergency Situations of Russia as a professional (situational) necessity.

Keywords: interaction; conflict; provocateurs of conflicts; mobbing; bullying