

Секция «Психология»

**Восприятие ситуаций трудного взаимодействия и поведения в них у диспетчеров железнодорожного транспорта на разных стадиях**

**профессионального становления  
Кузьмичева Екатерина Олеговна**

*Студент*

*Ярославский государственный университет имени П.Г.Демидова, Факультет  
психологии, Ярославль, Россия  
E-mail: katy-kuzmicheva@yandex.ru*

Восприятие человеком трудных ситуаций взаимодействия и поведение в них может радикально изменить его отношение к производственным ситуациям. Часто стресс наступает из-за конфликтных ситуаций. Конфликт возникает в социуме, а рабочая обстановка диспетчеров представляет собой множество социальных контактов. Мы считаем, что восприятие ситуаций трудного взаимодействия и поведения в них у диспетчеров на разных стадиях профессионального становления может быть различным, также разные параметры восприятия ситуаций трудного взаимодействия и поведения в них могут быть связаны с выбором стратегии совладания со стрессом.

Цель работы – исследовать восприятие ситуаций трудного взаимодействия и поведение в них диспетчеров железнодорожного транспорта.

Объект исследования: ситуации трудного взаимодействия. Предмет исследования: восприятие ситуаций трудного взаимодействия и поведение в них у диспетчеров железнодорожного транспорта. Гипотезой исследования стало предположение о том, что диспетчера, склонные к позитивному переосмыслению проблем в условиях ситуаций трудных взаимодействий, ориентированы на сохранение конструктивного взаимодействия.

Выборку составили 8 студентов железнодорожного техникума, 22 диспетчера железной дороги.

Выборка обусловлена актуальностью исследования. На этих людей ложится большая ответственность за организацию и обеспечение перевозочного процесса. Четкое функционирование железных дорог обусловлено не только техническим состоянием подвижного состава, но и профессиональными и личностными качествами людей. От возможности найти взаимопонимание, согласования работы разных людей данной профессии зависит регулировка движения поездов, обеспечение безопасности движения поездов и многое другое.

В работе использованы методики «Стратегии совладающего поведения» (Л.И. Васерман, Е.А. Трифонова) и методика частного семантического дифференциала «Восприятие конфликтных ситуаций» (А.В.Бузмакова).

С помощью U-критерия Манна-Уитни был проведен сравнительный анализ восприятия конфликтных ситуаций и стратегий совладающего поведения у диспетчеров на разных стадиях профессионализации. Достоверно различается по показателям диспетчеров с высоким стажем работы и низким стажем работы копинг-стратегия дистанцирования ( $p < 0,001$ ). Различия объяснимы тем что, у людей с более высоким стажем работы сформированы все необходимые ПВК, есть определенная стабильность во всех сферах, ситуации в рабочей деятельности встречаются уже не в первый раз и по этому

таким людям не составляет в стрессовых ситуациях снизить ее важность или переключится на более важную проблему. В то время как для людей с низким стажем работы, любая ситуация будет более важной, значимой и если они будут дистанцироваться от стрессовой ситуации, то вряд ли добьются успеха в своей работе.

Похожим будет и объяснение того, что более высокое восприятие вертикального конфликта как опасной ситуации наблюдается у рабочих с низким стажем ( $p < 0,05$ ). Ситуация конфликта воспринимается как напряженная, может привести к увольнению, чтоб будет совсем не желательно для тех людей, которые работают в организации не долгое время.

Достоверно различается по показателям диспетчеров находящихся на стадии реализации профессионала и стадии профессионального обучения направленность деятельности. Она преобладает у людей с высоким стажем работы ( $p < 0,01$ ). Диспетчера, находящиеся на стадии реализации профессионала, воспринимают своего поведение в вертикальном конфликте как просоциальное, а диспетчера, находящиеся на стадии профессионального обучения – как асоциальное. Данные объяснимы профессиональными требованиями диспетчеров. Их работа заключается в постоянном взаимодействии между собой, и только ориентируясь на совместную профессиональную деятельность, диспетчер сможет успешно справиться со своей работой.

Студенты чаще используют копинг-стратегию избегания, чем диспетчера с высоким стажем работы ( $p < 0,001$ ). Данные вполне объяснимы недостаточным владением знаний, необходимых для решения проблемы, отрицательных последствий. Восприятие горизонтальной конфликтной ситуации как значимой, также более высоко у студентов ( $p < 0,001$ ). Получается что им важны социальные отношения и необходима поддержка, возможно именно по этому им легче уйти от проблемы, чтобы она не привела к более нежелательным последствиям.

Для исследования связей использовался корреляционный анализ Спирмена. Восприятие вертикального и горизонтального конфликта как значимой ситуации имеет обратную связь с выбором стратегии дистанцирования ( $p < 0,001$ ). Чем более значима ситуация, тем менее выражена стратегия дистанцирования. Копинг- стратегия дистанцирования предполагает собой переоценивание возникшей проблемы, переключение внимания и уменьшение ее влияния, что как раз противоречит восприятию ситуации как значимой. Получается если для диспетчера ситуация конфликта будет первостепенной, то он постарается ее разрешить не отдаляясь, так как это может привести к сбою и в профессиональной деятельности.

Восприятие своего поведения в горизонтальном конфликте по шкале «направленность поведения» имеет обратную связь с выбором копинг- стратегии бегства и избегания ( $p < 0,001$ ). Чем больше диспетчер воспринимает свое поведение, как ориентированное на поддержание социального взаимодействия, тем меньше он будет использовать копинг- стратегию бегства и избегания. Данная связь вполне закономерна. Работа диспетчера предполагает необходимость поддерживать постоянный контакт с людьми для эффективного выполнения своей деятельности. Поэтому если возникнет конфликт, то его просто необходимо разрешить как можно раньше, а не уходить от него.

Восприятие своего поведения в горизонтальном и вертикальном конфликте, как устойчивого имеет прямую связь с положительной переоценкой ( $p < 0,001$ ). Чем чаще человек воспринимает свое поведение в конфликте как стойкое, тем чаще он использу-

ет копинг - стратегию положительной переоценки. Мы считаем, во многом это связано с мыслью о личностном росте. Диспетчер сохраняет конструктивное социальное взаимодействие в конфликте и при этом оценивает ситуацию не просто как проблему, а как стимул того, что ее рациональное разрешение приведет личностному росту и саморазвитию. Такое восприятие проблемы также является конструктивным и говорит о конфликтоустойчивости личности.

Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ (Проект № 11-06-00738а)