

## ОЦЕНКА СТРАТЕГИЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ И КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ В СИСТЕМЕ ПРОФИЛАКТИКИ ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ

**Костина Елена Викторовна**, начальник отдела психологической работы управления по работе с личным составом, Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя, Москва, Россия, [kasatka1317@mail.ru](mailto:kasatka1317@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-9741-1089>

**Аннотация.** Статья посвящена изучению доминирующих стратегий конфликтного поведения и коммуникативной толерантности курсантов и слушателей образовательной организации МВД России. Рассмотрены результаты проведенного эмпирического исследования на выборке 7 770 курсантов и слушателей. Показано, что коммуникативная толерантность определяет стратегии конфликтного поведения и оказывает влияние на текучесть кадров. Выявлено, что курсанты и слушатели Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя демонстрируют высокий уровень коммуникативной толерантности, что проявляется в их отношении к различным социальным группам, принятии индивидуальных особенностей коллег, профессорско-преподавательского состава, руководства. В структуре стратегий поведения в конфликте определено наличие показателей «избегание и самообвинение» (направлении реакции на самого себя, с принятием вины или же ответственности за исправление возникшей ситуации, и она не подлежит осуждению) и «агрессивность и конфликтность». Проведенное исследование подтвердило наличие потребности в продолжении работы по формированию бесконфликтного поведения и коммуникативной толерантности курсантов и слушателей в системе профилактики текучести кадров и создании ряда психолого-педагогических условий. Предложены научно-практические рекомендации по формированию бесконфликтного поведения и коммуникативной толерантности курсантов и слушателей в системе профилактики текучести кадров.

**Ключевые слова:** коммуникативная толерантность, бесконфликтное поведение, стратегии конфликтного поведения, профилактика, текучесть кадров, агрессивность, самообвинение, компромисс.

**Для цитирования:** Костина Е.В. Оценка стратегий конфликтного поведения и коммуникативной толерантности в системе профилактики текучести кадров // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2022. Т. 28, № 3. С. 100–107. <https://doi.org/10.34216/2073-1426-2022-28-3-100-107>

Research Article

## EVALUATION OF CONFLICT BEHAVIOUR STRATEGIES OF COMMUNICATIVE TOLERANCE IN THE SYSTEM OF STAFF TURNOVER PREVENTION

**Elena V. Kostina**, Head Department of Psychological Work Department for Work with Personnel, Moscow University of the MIA of Russia named after V.Ya. Kikot', Moscow, Russia, [kasatka1317@mail.ru](mailto:kasatka1317@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-9741-1089>

**Abstract.** The article is devoted to the study of the dominant strategies of conflict behaviour and communicative tolerance of cadets and students of the educational organisation of the Ministry of Internal Affairs of Russia. The results of an empirical study conducted on a sample of 7770 cadets and trainees are considered. It is shown that communicative tolerance determines strategies of conflict behaviour and has an impact on staff turnover. It was revealed that cadets and students of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia named after V.Ya. Kikot' demonstrate a high level of communicative tolerance, which is manifested in their attitude to various social groups, acceptance of the individual characteristics of colleagues, faculty, management. The structure of conflict behaviour strategies defines the presence of indicators of "avoidance and self-blame" (the direction of reaction to oneself, with the acceptance of guilt or responsibility for correcting the situation that has arisen, and it is not subject to condemnation) and "aggressiveness and conflict." The conducted research confirmed the need to continue working on the formation of conflict-free behaviour and communicative tolerance of cadets and trainees in the system of staff turnover prevention and the creation of a number of psychological and pedagogic conditions. Scientific and practical recommendations on the formation of conflict-free behaviour and communicative tolerance of cadets and trainees in the system of staff turnover prevention are proposed.

**Keywords:** communicative tolerance, conflict-free behaviour, strategies of conflict behaviour, prevention, staff turnover, aggressiveness, self-blame, compromise.

**For citation:** Kostina E.V. Evaluation of conflict behaviour strategies of communicative tolerance in the system of staff turnover prevention. Vestnik of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics, 2022, vol. 28, № 3, pp. 100–107. <https://doi.org/10.34216/2073-1426-2022-28-3-100-107>

**Актуальность исследования.** В отечественной психологической науке и практике сформировалась выраженная потребность в фундаментальных и прикладных исследованиях сущности, закономерностей и способах профилактики текучести кадров. Решение данной проблемы связано с выявлением различных социально-психологических факторов и степени их влияния на текучесть кадров. Среди указанных факторов важное значение имеет управление конфликтами, поскольку именно конструктивное взаимодействие сотрудников определяет эффективность организации.

Проблема конфликтов решается в экономической (Н.В. Абдуллаев [Абдуллаев: 1]; Л.А. Лебедева [Лебедева: 17] и др.), социальной (А.Д. Деккушева [Деккушева: 10] и др.), педагогической (Н.В. Самсонова [Самсонова: 24]; Г.С. Бережная [Бережная: 5] и др.) и психологической (Е.А. Зайцева [Зайцева: 14]; О.И. Денисов [Денисов: 11]; Н.И. Леонов [Леонов: 19], О.И. Щербакова [Щербакова: 27], Е.И. Ильянкova [Ильянкova и др.: 15] и др.) областях научного знания. Конфликт в системе факторов текучести кадров изучался К. Левиным [Левин: 18]; О.А. Добриной [Добрина: 12]; Н.В. Гришиной [Гришина: 9], Ю.П. Платоновым [Платонов: 21]; Е.П. Удодовой, А.В. Колесниковым [Удодова и др.: 26] и т. д. Коммуникативная толерантность в системе профессионально значимых качеств современного специалиста раскрыта в трудах О.В. Еремкиной [Еремкина: 13], Т.И. Беловой, М.А. Сомкиной, Т.В. Сутягиной [Белова и др.: 4] и др. Анализ указанных исследований показал, что стратегии конфликтного поведения и коммуникативная толерантность как феномены в достаточной степени изучены в различных отраслях науки, однако их потенциал в профилактике текучести кадров до настоящего времени не раскрыт.

Выявленное противоречие между потребностью в выпускниках, обладающих высоким уровнем коммуникативной толерантности, обеспечивающей бесконфликтное поведение, и недостаточным вниманием к ее развитию в сложившейся образовательной практике определило проблему исследования: «Какова роль стратегий конфликтного поведения и коммуникативной толерантности в системе профилактики текучести кадров?»

**Теоретические основы исследования.** Интерес исследователей к проблеме конфликтного поведения сотрудников в системе МВД России связан

с повышенной степенью конфликтности как особенности правоохранительной деятельности, выделяемой рядом ученых (А.Д. Сафронов [Сафронов: 25]; В.В. Вахнина [Вахнина: 8]; И.Ю. Кобозев [Кобозев: 16]; А.А. Рожков [Рожков: 22]). Ученые подчеркивают, что во взаимоотношениях между сотрудниками органов внутренних дел в процессе разрешения межличностных конфликтов зачастую наблюдается отсутствие коммуникативной толерантности в общении и применение деструктивных стратегий конфликтного поведения.

В современных психологических исследованиях коммуникативная толерантность понимается как:

- характеристика отношения личности к людям, которая показывает степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию (В.В. Бойко [Бойко: 7]);

- многомерная характеристика личности, имеющая сложную структуру, основными составляющими которой являются мотивационно-ценностный, когнитивный, эмоционально-волевой и поведенческий компоненты (А.Г. Асмолов [Асмолов: 3]);

- профессионально важное качество, которое является личностно значимым для будущего специалиста в сфере деятельности «человек – человек», важную составляющую успешной профессиональной деятельности юриста, а также наиболее выраженный и значимый для юристов вид социальных отношений (Л.А. Николаева [Николаева: 20]);

- психосоциальная характеристика личности, проявляющаяся при взаимодействии личности с окружающими людьми, характеризующаяся бесконфликтным коммуникативным поведением и принятием различных качеств и поступков субъектов для достижения положительных целей (С.В. Русакова [Русакова: 23]).

Понятие «коммуникативная толерантность» носит собирательный характер, поскольку ее развитие определяется рядом важнейших личностных характеристик: интересы и установки, система ценностей, темперамент и характер, культура общения, особенности воспитания и т. д. [Агеева: 2].

Итак, коммуникативная толерантность может быть рассмотрена как стержневая психологическая характеристика, определяющая стратегии конфликтного поведения на протяжении жизненного пути и профессиональной деятельности личности и оказывающая влияние на текучесть кадров в организации.

**Объект исследования:** курсанты и слушатели образовательной организации МВД России.

**Предмет исследования:** стратегии конфликтного поведения и коммуникативная толерантность в системе профилактики текучести кадров.

**Организация и методы эмпирического исследования.** С целью определения возможностей включения в систему профилактики текучести кадров мероприятий по формированию бесконфликтного поведения и коммуникативной толерантности курсантов и слушателей в период с 2021 по 2022 гг. проведено эмпирическое исследование, в котором приняли участие 7 770 курсантов и слушателей различных подразделений Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя (3 925 человек в 2021 году и 3 845 человек в 2022 году) в возрасте от 17 до 22 лет (юношей 51 % от общего числа выборки, девушек – 49 %).

Применялся следующий психодиагностический инструментарий: методика фрустрационной толерантности (модификация Н.В. Тарабриной), позволявшая выявить реакции обследуемых на неудачу и способы выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности [Тарабрина: 28]; опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко, направленный на изучение подверженности конфликтам в определенных жизненных и профессиональных ситуациях [Бойко: 6].

**Результаты исследования и их обсуждение.** По результатам исследования в период с 2021 по

2022 гг. получены эмпирические данные выбора эффективных стратегий поведения в конфликтных ситуациях (табл. 1) и уровня коммуникативной толерантности (табл. 2).

Итак, 37,5 % курсантов и слушателей в 2021 году и 38,6 % в 2022 году придерживаются стратегии «конструктивного решения проблем» как способа разрешения конфликта, при котором ситуация рассматривается как преодолимая со временем, обвинение окружающих или самого себя отсутствует. В сравнении с 2021 годом наблюдается положительная динамика выбора стратегии «конструктивного решения проблем» как наиболее эффективной (показатель увеличился на 1,1 %). В отдельных подразделениях этот показатель значительно увеличился: в институте подготовки сотрудников для органов предварительного расследования на 6,1 % (с 37,2 % в 2021 году до 43,3 % в 2022 году), факультете подготовки сотрудников для подразделений экономической безопасности и противодействия коррупции – на 4 % (с 34,8 % в 2021 году до 38,8 % в 2022 году); значительно снизился в институте психологии служебной деятельности органов внутренних дел – на 10,6 % (с 45,5 % в 2021 году до 34,9 % в 2022 году), институте судебной экспертизы – на 5,8 % (с 41,8 % в 2021 году до 36 % в 2022 году).

Показатель выбора стратегии «избегания и самообвинения» в 2021–2022 гг. практически не изменился, демонстрируя незначительный рост лишь на 0,4 %. Так, 37 % курсантов и слушателей в 2021 году и 37,4 %

Таблица 1

Оценка стратегий поведения в конфликтных ситуациях курсантов и слушателей (в %)

Подразделение	Год	Выборка	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях		
			Конструктивное решение проблем	Избегание и самообвинение	Агрессивность и конфликтность
Институт подготовки сотрудников для органов предварительного расследования	2021	n = 1233	37,2	37,2	25,6
	2022	n = 1181	43,3	36,6	20,1
Факультет подготовки специалистов в области информационной безопасности	2021	n = 270	35,7	36,8	27,5
	2022	n = 317	34,7	38,6	26,7
Институт психологии служебной деятельности органов внутренних дел	2021	n = 264	45,5	35,6	18,9
	2022	n = 255	34,9	36,9	28,2
Факультет подготовки сотрудников для оперативных подразделений полиции	2021	n = 674	35	36,5	28,5
	2022	n = 641	35,1	37,2	27,7
Международно-правовой факультет	2021	n = 433	36,4	36,3	27,3
	2022	n = 442	38,2	37,2	24,6
Институт судебной экспертизы	2021	n = 248	41,8	35,7	22,5
	2022	n = 254	36	37,5	26,5
Факультет подготовки сотрудников полиции для подразделений по охране общественного порядка	2021	n = 468	38,4	39,1	22,5
	2022	n = 446	38,2	39	22,8
Факультет подготовки сотрудников для подразделений экономической безопасности и противодействия коррупции	2022	n = 309	38,8	37,8	23,4
	2021	n = 335	34,8	37,1	28,1
Итоговое значение	2021	n = 3925	37,5	37	25,5
	2022	n = 3845	38,6	37,4	24

Оценка уровня коммуникативной толерантности курсантов и слушателей (в %)

Шкала	Год	Подразделение								Показатель уровня толерантности
		Институт подготовки сотрудников для органов предварительного расследования	Факультет подготовки специалистов в области информационной безопасности	Институт психологии служебной деятельности органов внутренних дел	Факультет подготовки сотрудников для оперативных подразделений полиции	Международно-правовой факультет	Факультет подготовки сотрудников для подразделений экономической безопасности и противодействия коррупции	Факультет подготовки сотрудников полиции для подразделений по охране общественного порядка	Институт судебной экспертизы	
Неприятие индивидуальности	2021	9	20,8	22,6	15,7	17,9	11,2	14,4	18,9	14,3
	2022	8,6	16,9	21,2	14,2	14,8	11,9	13,4	17,5	13,2
Использование себя как эталона	2021	7,2	17,1	18	12,1	14,3	9	12,2	15,4	10,8
	2022	7,3	14,7	17,5	11,1	12,3	9,6	11,1	14,3	10,9
Категоричность, консервативность	2021	13,2	25,3	26,5	22,6	22,8	16,8	21	24,6	19,5
	2022	13	23,6	26,4	20	20,8	17,1	19,8	22,5	18,5
Неумение скрывать чувства	2021	7,5	17,8	17,8	13,8	14,3	9,9	12,8	16,7	12,1
	2022	6,9	14,3	16,1	11,8	12	9,6	11	15,1	10,7
Стремление переделать партнера	2021	8,5	17,2	18,7	13,3	14,7	10	14	16,1	12,6
	2022	7,9	13,8	18,2	12,1	13,2	10,5	14	14,5	11,7
Желание сделать партнера удобным	2021	7,7	15,9	19,1	10,9	16	9	10,6	14,7	11,4
	2022	7,1	13,2	17,4	9,7	12,7	9,6	10,9	14,9	10,5
Неумение прощать ошибки	2021	6,1	15,4	17,7	12,2	13,7	8,9	10,5	15,2	10,8
	2022	5,8	13,6	16,6	10,6	11,6	9,9	10	15,1	10
Нетерпимость к дискомфорту	2021	5,3	13,9	12,3	10,9	10,9	6,9	9,2	11,3	8,9
	2022	4,9	10,5	10,3	8,8	8,7	7,5	8,7	10,5	7,8
Неумение приспосабливаться	2021	7,1	15,1	15,6	11,4	13,5	8,4	10,6	14,4	10,7
	2022	6,6	13,3	14,7	10,3	11,7	8,8	11	12,9	10,1
Показатель уровня толерантности	2021	8	17,6	18,7	13,7	15,4	10	12,8	16,4	12,5
	2022	17,2	24,6	27,2	21,8	22,8	20,2	21,9	25	23,8

в 2022 году придерживаются стратегии «избегания и самообвинения», когда реакция направлена на самого себя, с принятием вины или же ответственности за исправление возникшей ситуации, и она не подлежит осуждению. Так ответили максимальное количество курсантов и слушателей факультета подготовки сотрудников полиции для подразделений по охране общественного порядка – 39,1 % в 2021 году и 39 % в 2022 году.

Показатель выбора стратегии «агрессивность и конфликтность» в 2021–2022 гг. демонстрирует тенденцию снижения на 1,5 %. Так, 24 % курсантов и слушателей в 2021 году и 25,5 % в 2022 году выбирают стратегию поведения «агрессивность и конфликтность». В 2022 году самый высокий показатель выбора данной стратегии демонстрируют курсанты и слушатели института психологии служебной деятельности органов внутренних дел (в сравнении с 2021 годом показатель увеличился на 9,3 %; с 18,9 % в 2021 году до 28,2 % в 2022 году) и фа-

культета подготовки сотрудников для оперативных подразделений полиции (в сравнении с 2021 годом показатель практически не изменился, наблюдается незначительное снижение на 0,8 %; с 28,5 % в 2021 году до 27,7 % в 2022 году).

По итогам эмпирического исследования курсанты и слушатели продемонстрировали высокий уровень коммуникативной толерантности (12,5 % в 2021 году и 23,8 % в 2022 году). Они толерантны в отношении различных социальных групп, а также к установкам личности по отношению к некоторым социальным процессам; корректируют свое поведение, ищут выход из трудных ситуаций, меняют свое положение в экономической, социальной и политической сферах. Для них характерно принятие индивидуальных особенностей своих коллег, профессорско-преподавательского состава, руководства.

Самый высокий уровень коммуникативной толерантности выявлен среди курсантов и слушателей института подготовки сотрудников для органов

предварительного расследования (8 % в 2021 году и 17,2 % в 2022 году). Средний уровень коммуникативной толерантности в 2022 году продемонстрировали только курсанты и слушатели института психологии служебной деятельности органов внутренних дел (27,2 %; в 2021 году этот показатель составил 18,7 %, что соответствовало высокому уровню). Курсанты и слушатели склонны проявлять категоричность и консерватизм (19,5 % в 2021 году и 18,5 % в 2022 году – самые высокие показатели среди всех шкал).

**Выводы и практические рекомендации.** Таким образом, проведенное эмпирическое исследование позволило сформулировать следующие выводы.

Курсанты и слушатели Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя демонстрируют высокий уровень коммуникативной толерантности, что проявляется в их отношении к различным социальным группам, принятии индивидуальных особенностей коллег, профессорско-преподавательского состава, руководства.

В структуре стратегий поведения в конфликте выявлено наличие показателей «избегание и самообвинение» (направлении реакции на самого себя, с принятием вины или же ответственности за исправление возникшей ситуации, и она не подлежит осуждению) и «агрессивность и конфликтность».

Проведенное исследование подтвердило наличие потребности в продолжении работы по формированию бесконфликтного поведения и коммуникативной толерантности курсантов и слушателей в системе профилактики текучести кадров и создании ряда психолого-педагогических условий в соответствии с рекомендациями, представленными ниже.

В управленческой деятельности руководителям подразделений следует уделять внимание обеспечению условий развития коммуникативной толерантности.

В системе профилактики текучести кадров необходимо:

1. Создание условий для поддержания и совершенствования толерантной среды в образовательной организации МВД России.
2. Формирование чувства принадлежности курсантов и слушателей к единой профессиональной общности.
3. Воспитание у курсантов и слушателей уважения к представителям иных этнических и религиозных групп, их обычаям и традициям с целью развития межкультурной компетентности.
4. Прогнозирование деструктивных проявлений в коммуникативном взаимодействии с целью их предупреждения.
5. Обучение навыкам бесконфликтного поведения и формирование привычек конструктивного комму-

никативного взаимодействия при нетерпимости к любым проявлениям насилия и агрессии.

### Список литературы

- Абдуллаев Н.В.* Конфликты в экономике: теория и методология анализа: дис. ... канд. экон. наук. Санкт-Петербург, 2006. 185 с.
- Агеева З.А.* Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетентности личности // Вестник Ивановского государственного университета. Сер.: Естественные, общественные науки. 2012. № 1. С. 49–53.
- Асмолов А.Г.* О смыслах понятия толерантность // Век толерантности. Москва, 2001. № 1. С. 8–18.
- Белова Т.И., Сомкина М.А., Сутягина Т.В.* Педагогические условия формирования коммуникативной культуры бакалавров в процессе подготовки к педагогической практике в загородном детском оздоровительном центре // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2020. Т. 26, № 4. С. 147–153.
- Бережная Г.С.* Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Калининград, 2009. 46 с.
- Бойко В.В.* Коммуникативная толерантность: метод. пособие. Санкт-Петербург: СПб МАПО, 2015. 365 с.
- Бойко В.В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва, 1996. 472 с.
- Вахнина В.В., Кубышко В.Л., Крук В.М.* [и др.] Психологическое обеспечение стрессоустойчивости как элемента профессиональной надежности специалиста силовых структур // Психология и право. 2021. Т. 10, № 2. С. 167.
- Гришина Н.В.* Психология конфликта. Санкт-Петербург, 2008. 544 с.
- Деккушева А.Д.* Конфликт в организации: социологический анализ: дис. ... канд. социол. наук. Петрозаводск, 2010. 148 с.
- Денисов О.И.* Развитие конфликтологической компетентности руководителей: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Москва, 2001. 26 с.
- Добринина О.А.* Практическая психология конфликта: современные психотехнологии: учеб.-метод. пособие и хрестоматия. Новосибирск, 2004. 208 с.
- Еремкина О.В.* Диагностическое сопровождение формирования коммуникативной компетентности будущих педагогов в процессе решения профессиональных задач // Вестник Костромского государственного университета. Сер.: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2021. Т. 27, № 4. С. 236–243.
- Зайцева Е.А.* Психологические условия и факторы снижения конфликтности личности в системе «руко-

водитель – подчиненный»: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Москва, 1998. 24 с.

Ильянкова Е.И., Семакова А.И. Анализ взаимосвязи личностных особенностей делинквентных подростков со стратегиями их поведения в конфликте // Юридическая психология. 2020. № 3. С. 22–27.

Кобозев И.Ю. Структурно-функциональная модель профессионального стресса сотрудников органов внутренних дел // Актуальные проблемы психологии правоохранительной деятельности: концепции, подходы, технологии (Васильевские чтения – 2021): материалы междунар. науч.-практ. конф. Санкт-Петербург, 2021. С. 383–387.

Лебедева Л.А. Управление трудовыми конфликтами в системе социально-трудовых отношений на предприятии: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Москва, 2014. 21 с.

Левин К. Разрешение социальных конфликтов. Санкт-Петербург, 2000. 407 с.

Леонов Н.И. Психология конфликтного поведения: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Ярославль, 2002. 46 с.

Николаева Л.А. Формирование коммуникативной толерантности студентов – будущих юристов: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Кемерово, 2007. 39 с.

Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. Санкт-Петербург, 2009. 543 с.

Рожков А.А., Дзьоник Д.В. Личная ответственность сотрудника правоохранительных органов как фактор общественного доверия к МВД России // Морально-психологическое обеспечение деятельности органов внутренних дел: современные подходы и перспективы развития: материалы Всерос. науч.-практ. конф. Санкт-Петербург, 2021. С. 32–34.

Русакова С.В. Уровни формирования коммуникативной толерантности у учащихся общеобразовательной школы // Наука и школа. 2013. № 6. С. 149–151.

Самсонова Н.В. Формирование конфликтологической культуры специалиста: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Калининград, 2003. 40 с.

Сафронов А.Д. Полицейская виктимология и психология профессиональной безопасности сотрудников территориальных органов МВД России // Психология и юриспруденция в динамично изменяющемся мире: материалы Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 70-летию проф. А.И. Папкина. Москва, 2012. С. 354–365.

Удодова Е.П., Колесников А.В. Проблема текучести кадров и пути ее решения // Нормирование и оплата труда в промышленности. 2021. № 2. С. 56–51.

Щербакова О.И. Психология конфликтологической культуры личности специалиста: формирование в контекстной образовательной среде: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Москва, 2011. 46 с.

Экспериментально-психологическая методика изучения фрустрационных реакций: метод. рекомендации / сост. Н.В. Тарабрина. Ленинград: ЛПНИ им. В.М. Бехтерева, 1984. 23 с.

## References

Abdullaev N.V. *Konflikty v ekonomike: teoriia i metodologiya analiza: dis. ... kand. ekonom. nauk* [Conflicts in the economy: theory and methodology of analysis: DSc thesis]. Saint Petersburg, 2006, 185 p. (In Russ.)

Ageeva Z.A. *Kommunikativnaia tolerantnost' kak element kommunikativnoi kompetentnosti lichnosti* [Communicative tolerance as an element of a person's communicative competence]. *Vestnik Ivanovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Estestvennye, obshchestvennye nauki* [Bulletin of the Ivanovo State University. Series: Natural, social sciences], 2012, № 1, pp. 49-53. (In Russ.)

Asmolov A.G. *O smyslakh poniatii tolerantnost'* [About the meanings of the concept of tolerance]. *Vek tolerantnosti* [Age of Tolerance]. Moscow, 2001, № 1, pp. 8–18. (In Russ.)

Belova T.I., Somkina M.A., Sutjagina T.V. *Pedagogicheskie usloviia formirovaniia kommunikativnoi kul'tury bakalavrov v protsesse podgotovki k pedagogicheskoi praktike v zagorodnom detskom ozdorovitel'nom tsentre* [Pedagogical conditions for the formation of the communicative culture of bachelors in the process of preparing for pedagogical practice in a country children's health center]. *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika. Psihologija. Sociokinetika* [Bulletin of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics], 2020, vol. 26, № 4, pp. 147-153 (In Russ.)

Berezhnaia G.S. *Formirovanie konfliktologicheskoi kompetentnosti pedagogov obshcheobrazovatel'noi shkoly: avtoref. dis. ... d-ra ped. nauk* [Formation of conflictological competence of teachers of a general education school: DSc thesis, summary]. Kaliningrad, 2009, 46 p. (In Russ.)

Boiko V.V. *Kommunikativnaia tolerantnost': metod. posobie* [Communicative tolerance, a methodological guide]. Sankt-Peterburg, SPbMAPO Publ., 2015, 365 p. (In Russ.)

Boiko V.V. *Energiiia emotsii v obshchenii: vzgliad na sebii i na drugikh* [The energy of emotions in communication: a look at yourself and others]. Moscow, 1996, 472 p. (In Russ.)

Vakhnina V.V., Kubyshko V.L., Kruk V.M. [i dr.] *Psikhologicheskoe obespechenie stressoustoichivosti kak elementa professional'noi nadezhnosti spetsialista silovykh struktur* [Psychological support of stress resistance as an element of professional reliability of a specialist in law enforcement agencies]. *Psikhologiya i pravo* [Psychology i right], 2021, vol. 10, № 2, pp. 167. (In Russ.)

Grishina N.V. *Psikhologiya konflikta* [Psychological conflict]. Saint Petersburg, 2008, 544 p. (In Russ.)

Dekkusheva A.D. *Konflikt v organizatsii: sotsiologicheskii analiz: dis. ... kand. sotsiolog. nauk*. [Organizational conflict: a sociological analysis: DSc thesis] Pitagorsk, 2010, 148 p. (In Russ.)

Denisov O.I. *Razvitie konfliktologicheskoi kompetentnosti rukovoditelei: avtoref. dis. ... kand. psikholog. nauk* [Development of conflictological competence of managers: DSc thesis, summary]. Moscow, 2001, 26 p. (In Russ.)

Dobrina O.A. *Prakticheskaya psikhologiya konflikta: sovremennyye psixotekhnologii: uchebno-metodicheskoe posobie i khrestomatia* [Practical psychology of conflict: modern psychotechnologies: textbook.- method. manual and textbook]. Novosibirsk, 2004, 208 p. (In Russ.)

Eremkina O.V. *Diagnosticheskoe soprovozhdenie formirovaniia kommunikativnoi kompetentnosti budushchikh pedagogov v protsesse resheniia professional'nykh zadach* [Diagnostic support of the formation of the communicative competence of future teachers in the process of solving professional tasks]. *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta. Ser.: Pedagogika. Psikhologiya. Sotsiokinetika* [Vestnik of Kostroma State University. Ser.: Pedagogu. Psychology. Sociokinetics], 2021, vol. 27, № 4, 236-243 pp. (In Russ.)

Zaitseva E.A. *Psikhologicheskie usloviia i faktory snizheniia konfliktnosti lichnosti v sisteme «rukovoditel'-podchinennyi»: avtoref. dis. ... kand. psikholog. nauk* [Psychological conditions and factors for reducing the conflict intensity of a person in the “supervisor-subordinate” system: DSc thesis, summary]. Moscow, 1998, 24 p. (In Russ.)

Il'iankova E.I., Semakova A.I. *Analiz vzaimosviazi lichnostnykh osobennostei delinkventnykh podrostkov so strategiiami ikh povedeniia v konflikte* [Analysis of the relationship between the personal characteristics of delinquent adolescents and their strategies of behavior in conflict]. *Iuridicheskaya psikhologiya* [Iuridicheskaya psikhologiya], 2020, № 3, pp. 22-27. (In Russ.)

Kobozev I.Iu. *Strukturno-funktsional'naya model' professional'nogo stressa sotrudnikov organov vnutrennikh del* [Structural and functional model of professional stress of employees of internal affairs bodies]. *Aktual'nye problemy psikhologii pravookhranitel'noi deiatel'nosti: kontseptsii, podkhody, tekhnologii (Vasil'evskie chteniia - 2021): materialy mezhdunar. nauch.-prakt. konf.* [Aktual'nye problemy psikhologii pravookhranitel'noi deiatel'nosti: kontseptsii, podkhody, tekhnologii (Vasil'evskie chteniia - 2021): materialy mezhdunar. nauch.-prakt. konf.]. Saint Petersburg, 2021, pp. 383-387. (In Russ.)

Lebedeva L.A. *Upravlenie trudovymi konfliktami v sisteme sotsial'no-trudovykh otnoshenii na predpriatii:*

*avtoref. dis. ... kand. ekonom. nauk* [Management of labor conflicts in the system of social and labor relations at the enterprise: DSc thesis, summary]. Moscow, 2014, 21 p. (In Russ.)

Levin K. *Razreshenie sotsial'nykh konfliktov* [Resolution of social conflicts]. Saint Petersburg, 2000, 407 p. (In Russ.)

Leonov N.I. *Psikhologiya konfliktного povedeniia: avtoref. dis. ... d-ra psikholog. nauk* [Psychology of conflict behavior: DSc thesis, summary]. Iaroslavl', 2002, 46 p. (In Russ.)

Nikolaeva L.A. *Formirovanie kommunikativnoi tolerantnosti studentov - budushchikh iuristov: avtoref. dis. ... kand. ped. nauk* [Formirovanie kommunikativnoi tolerantnosti studentov - budushchikh iuristov: DSc thesis, summary]. Kemerovo, 2007, 39 p. (In Russ.)

Platonov Iu.P. *Psikhologiya konfliktного povedeniia* [Psychology of conflict behavior]. Saint Petersburg, 2009, 543 p. (In Russ.)

Rozhkov A.A., Dz'onik D.V. *Lichnaya otvetstvennost' sotrudnika pravookhranitel'nykh organov kak faktor obshchestvennogo doveriia k MVD Rossii* [Personal responsibility of a law enforcement officer as a factor of public trust in the Ministry of Internal Affairs of Russia]. *Moral'no-psikhologicheskoe obespechenie deiatel'nosti organov vnutrennikh del: sovremennyye podkhody i perspektivy razvitiia: materialy Vseros. nauch.-prakt. konf.* [Moral'no-psikhologicheskoe obespechenie deiatel'nosti organov vnutrennikh del: sovremennyye podkhody i perspektivy razvitiia: materialy Vseros. nauch.-prakt. konf.]. Saint Petersburg, 2021, pp. 32-34. (In Russ.)

Rusakova S.V. *Urovni formirovaniia kommunikativnoi tolerantnosti u uchashchikhsia obshcheobrazovatel'noi shkoly* [Levels of Formation of Communicative Tolerance in Students of a General Education School]. *Nauka i shkola* [Science and school], 2013, № 6, pp. 149-151. (In Russ.)

Samsonova N.V. *Formirovanie konfliktologicheskoi kul'tury spetsialista: avtoref. dis. ... d-ra ped. nauk* [Formation of a conflictology culture of a specialist: DSc thesis, summary]. Kaliningrad, 2003, 40 p. (In Russ.)

Safronov A.D. *Politseiskaia viktimologiya i psikhologiya professional'noi bezopasnosti sotrudnikov territorial'nykh organov MVD Rossii* [Police victimology and psychology of professional security of employees of the territorial bodies of the Ministry of Internal Affairs of Russia]. *Psikhologiya i iurisprudentsiia v dinamichno izmeniaiushchemsya mire: materialy Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., posviash. 70-letiiu prof. A.I. Papkina* [Psikhologiya i iurisprudentsiia v dinamichno izmeniaiushchemsya mire: materialy Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., posviash. 70-year-old prof. A.I. Papkina]. Moscow, 2012, pp. 354-365. (In Russ.)

Udodova E.P., Kolesnikov A.V. *Problema tekuchestii kadrov i puti ee resheniia* [The problem of staff turno-

ver and ways to solve it]. *Normirovanie i oplata truda v promyshlennosti* [Rationing and wages in industry], 2021, № 2, pp. 56-51. (In Russ.)

Shcherbakova O.I. *Psikhologiya konfliktologicheskoi kul'tury lichnosti spetsialista: formirovanie v kontekstnoi obrazovatel'noi srede: avtoref. dis. ... d-ra psikhol. nauk* [Psychology of conflictological culture of a specialist's personality: formation in a contextual educational environment: DSc thesis, summary]. Moscow, 2011, 46 p. (In Russ.)

*Eksperimental'no-psikhologicheskaya metodika izucheniia frustratsionnykh reaktsii: metodicheskie re-*

*komendatsii* [Experimental psychological methodology for studying frustrating reactions: methodical recommendations], compiled by N.V. Tarabarina. Leningrad, LPNI imeni V.M. Bekhereva, 1984, 23 p. (In Russ.)

*Статья поступила в редакцию 03.08.2022; одобрена после рецензирования 14.09.2022; принята к публикации 03.10.2022.*

*The article was submitted 03.08.2022; approved after reviewing 14.09.2022; accepted for publication 03.10.2022.*