

(адаптований) за допомогою яких може бути здійснено гендерне дослідження кризи особистості.

Список використаної літератури.

1. Зливков В. Л., (2019) *Психологічні особливості перебігу криз автентичності та ідентичності людини.* [українською мовою].
2. Зливков В. Л., Лукомська С.О., (2015) *Криза автентичності сучасного фахівця: особливості перебігу та шляхи подолання.*[українською мовою].
3. Котух. О. В., (2019) *Особливості становлення автентичності особистості в період життєвої кризи.*[українською мовою].
4. Когутяк Н. М., (2012) *Аксіопсихологічні механізми становлення автентичності особистості в період життєвої кризи.*[українською мовою].

РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ КРИМІНАЛЬНО-ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ УДК 159.9

Ніцевич Олена Олександрівна,
*студентка спеціальності 053 «Психологія»,
КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»*

Анотація. В статті представлено результати теоретичного та експериментального вивчення особливостей стилю поведінки працівників Державної кримінально-виконавчої служби України (ДКВС України) в конфліктних ситуаціях в рамках службової діяльності. Проведено теоретичний аналіз поняття психологічні особливості працівників ДКВС України в конфліктних ситуаціях. Експериментально вивчено особливості стилю поведінки в конфліктній ситуації, причин виникнення конфліктів, впливу їх на професійну діяльність, вивчення способів ефективного міжособистісного спілкування та методам виходу із конфліктної ситуації.

Також розглянуті питання особливостей професійної діяльності працівників ДКВС України та аналіз екстремальних ситуацій, які призводять до виникнення конфліктних ситуацій на фоні складного психоемоційного навантаження.

Ключові слова: *конфлікт, конфліктна ситуація, працівники ДКВС України, стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, стиль поведінки в конфліктній ситуації.*

Актуальність дослідження. Вивчення психологічних особливостей працівників Державної кримінально-виконавчої служби України (далі ДКВС України) є важливою передумовою ефективного реформування даної системи, оскільки в умовах службової діяльності психологічні чинники та фактори здатні впливати як на працівника окремо так і на службову діяльність в цілому. Службова діяльність працівників ДКВС побудована на основі дотримання прав та свобод людини, яка опинилася в місцях відбування покарань. Працівники ДКВС України зобов'язані поважати гідність людини, виявляти до неї гуманне ставлення в установах виконання покарань, незалежності від власного суб'єктивного ставлення до особи, що відбуває покарання, чітко виконувати свої функціональні обов'язки та постійно спілкуватися та взаємодіяти. В процесі виконання службових обов'язків працівники ДКВС України постійно здійснюють обмін інформацією в процесі комунікативної взаємодії, але в умовах суперечливих позицій між працівниками і особами, що відбувають покарання, професійна діяльність характеризується як така, що має високий рівень конфліктності.

В складних сучасних умовах реформування Державної кримінально-виконавчої служби України, наближення її до функціонування за європейськими стандартами актуальними постають питання, пов'язані з переусвідомленням відомчим персоналом вимог пенітенціарної практики, своєї ролі у здійсненні запланованих реформ, що досить часто викликає як внутрішній, так і зовнішній протест останніх, що найчастіше проявляється в конфліктних ситуаціях. Враховуючи особливості службової діяльності

вбачається актуальність вивчення особливостей стратегій поведінки в конфлікті працівників органів та установ виконання покарань.

Не кожному фахівцю вдається оперативно пристосуватися до функціонування у нових умовах, що призводить до виникнення складних внутрішньоособистісних конфліктів на ґрунті невідповідності власних, сформованих раніше професійних вмінь, навичок та сьогоденних потреб суспільства, пов'язаних з оптимізацією процесу виконання кримінальних покарань, а також і конфліктних ситуацій з колегами, керівництвом та безпосередньо з особами, що утримуються в установах виконання покарань.

При проведенні теоретичного аналізу поняття психологічних особливостей працівників ДКВС України в конфліктних ситуаціях, їх конфліктності, причин їх виникнення, впливу на професійну діяльність, вивчення способів ефективного міжособистісного спілкування та методам виходу із конфліктної ситуації, оскільки діяльність працівників ДКВС України) пов'язана з екстремальними ситуаціями.

Контакт із засудженими, частий прояв агресивності та провокацій спецконтингенту, конфліктність осіб, що утримуються, тощо впливають на ефективність професійної діяльності, оскільки працівники досить часто тривалий час перебувають в напруженому стані та негативній психоемоційній спрямованості на оточуючий світ, оскільки зовнішні умови перебування (замкнений простір) та складність міжособистісних стосунків з спецконтингентом, мають досить часто негативний вплив на особистість працівників.

Працівники ДКВС України спілкуються з колегами, керівництвом, засудженими, їх родичами тощо. Крім того, професійна діяльність працівників ДКВС України пов'язана з високим рівнем конфліктності, оскільки частота виникнення протиріччя та непорозумінь досить висока. Успішне виконання службових завдань працівниками органів та установ виконання покарань значною мірою залежить від їх уміння спілкуватися та стилю поведінки у конфліктних ситуаціях. У зв'язку з цим вбачається доцільним вивчення

особливостей ефективного спілкування працівників органів та установ виконання покарань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з проблеми. Враховуючи складність процесу службової діяльності та досить складні умови проходження служби, здійснюється постійний пошук практичних шляхів вдосконалення міжособистісного спілкування, а саме управління конфліктами в професійній діяльності державної кримінально-виконавчої служби. Проблему аналізу конфлікту, його сутності та основних ознак, причин і динаміки виникнення конфліктів досліджували М. Пірен, О. Шушпанніков, та зарубіжних дослідників К. Боулдінг, Р. Дарендорф, М. Дойч, С. Чейз Л.Б. Сікорська, В.М. Синьов, С.І. Скоков та інші.

Мета – дослідити стилі поведінки в конфлікті працівників ДКВС України.

Завданням статті:

1. За допомогою аналізу теоретичного матеріалу визначити поняття «стилі поведінки в конфлікті» та «стратегії поведінки в конфлікті».
2. Експериментально дослідити прояв стилів поведінки в конфліктних ситуаціях у працівників ДКВС України.

Методи та методики дослідження. З метою вивчення особливостей стилю поведінки працівників ДКВС України використано методи теоретичного вивчення аналіз, синтез, порівняння та експериментального Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації», в результаті чого було отримано наступні дані.

Виклад основного матеріалу дослідження. В ході теоретичного аналізу досліджуваної проблеми було визначено поняття конфлікт.

Конфлікт (від лат. *conflictus* - зіткнення) - це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, точок зору, поглядів тощо.

Конфліктна ситуація – події, об'єкт, якості об'єктів, їх відносин, які «цікаві» чи «небезпечні» під кутом зору конфліктної проблеми у світлі конфліктних інтересів і побоювань.

Стратегія поведінки в конфлікті – це загальна орієнтація та лінія поведінки особистості або групи в конфлікті.

В науковій літературі також використовується таке поняття як стиль поведінки в конфліктній ситуації, що визначається прагненням учасника конфлікту задовольнити власні інтереси й інтереси (діючи спільно чи індивідуально) іншої сторони конфлікту (діючи пасивно чи активно). Стратегії поведінки у конфлікті працівників ДКВС України мають особливе значення під час службової діяльності, тактика поведінки у конфлікті являється достатньо складною сукупністю поведінкових реакцій у професійній діяльності працівників ДКВС України та здатна впливати та прийняті рішення відповідно до ситуації, які тісно пов'язані з суб'єктивними та об'єктивними оцінками самої конфліктної ситуації. Враховуючи складний перебіг психоемоційних станів працівників ДКВС України в ситуації конфлікту та професійні вимоги до особистості працівника, варто виділити важливість знань працівників ДКВС про стиль поведінки у конфліктній ситуації, що має вирішальне значення для подальшого розвитку та завершення конфлікту.

Отже, стратегії поведінки у конфлікті є вагомим аспектом психологічного впливу у професійній діяльності працівників ДКВС України, надаючи йому можливість варіювати свою поведінку у процесі виконання службових обов'язків.

В основі експериментального вивчення стилів поведінки в конфліктній ситуації було взято теорію К.У. Томаса .

К. У. Томасом були розроблені основні найбільш сприятливі стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Вони вказують, що існують п'ять основних стилів поведінки при конфлікті: *притосування, компроміс, співробітництво, ігнорування, суперництво чи конкуренція.*

В експериментальному дослідженні взяло участь 178 осіб, які є працівниками установи виконання покарань.

Результати дослідження стилю поведінки в конфліктній ситуації за методикою К. Томаса.

Стиль поведінки в конфліктній ситуації	Кількість респондентів n-178 осіб	% значення
Суперництво	24 особи	14,1%
Співпраця	15 осіб	8,8%
Компромiс	90 осіб	53%
Уникнення	17 осіб	10%
Пристосування	32 особи	18,8%

В ході аналізу отриманих даних було виділено, що працівники ДКВС України, які проходять службу в державній установі, у конфліктних ситуаціях можуть використовувати всі стилі поведінки, проте в різній мірі прояву. Для узагальнення інформації кількісних показників було враховано лише ті результати, в яких було отримано домінуючий / переважаючий стиль поведінки у конфліктній ситуації. Для наочного представлення отриманих результатів використано графічне зображення на діаграмі Рис. 1.

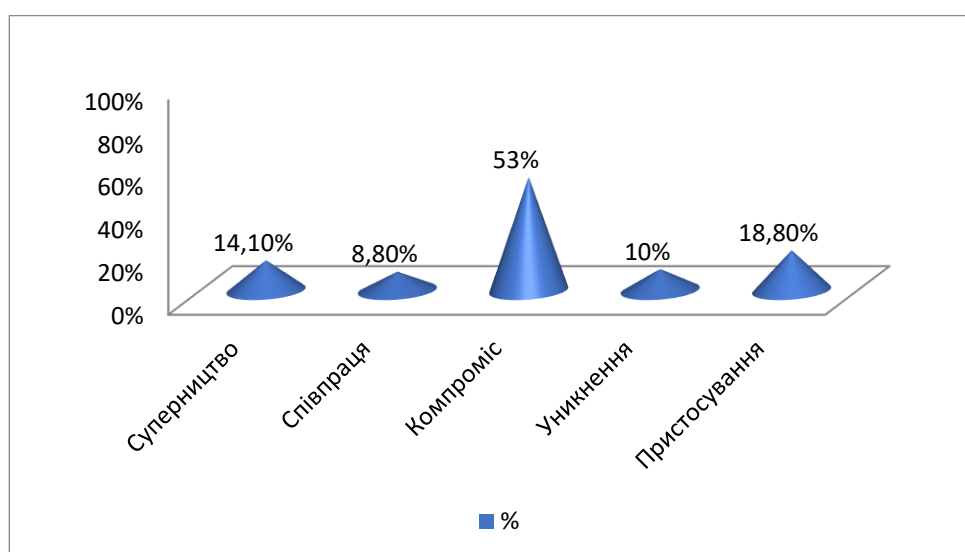


Рис. 1 Розподіл результатів дослідження стилю поведінки в конфліктній ситуації досліджуваних працівників ДКВС України

В ході математичної обробки даних було визначено у значної більшості працівників державної установи досліджуваної вибірки домінування такого стилю поведінки як «**Компромiс**» (90 осіб, що становить 53%). Даний стиль поведінки в ситуації конфлікту характеризується вмінням віднайти баланс взаємних поступок і досягнень, прагненням знайти спільні погляди та порозумітися, розумінням того, що особисті бажання будуть досягнуті лише на половину, але за основну мету мати – збереження взаємовідносин та спільних інтересів. 18,8% досліджуваних в конфліктних ситуаціях найчастіше обирають стратегію поведінки «**Пристосування**», що характеризується жертвуванням власними інтересами, поступкою при досягненні особистих бажань з метою зберегти добрі міжособистісні стосунки. Особистості з даною стратегією поведінки в конфліктній ситуації намагаються проявляти соціальну бажаність в поведінкових реакціях.

Також в ході аналізу кількісних показників було визначено, що 14,1% працівників надають перевагу такій стратегії поведінки в конфліктній ситуації як «**Суперництво**». Даний стиль вирішення конфліктних ситуацій характеризується орієнтуванням на перемогу в конфлікті будь якими шляхами, шляхом ігнорування потреб, бажань та мотивів інших. Вирішення конфліктів людей з таким стилем поведінки відбувається на основі орієнтації, яка базується на власних ідеалах та здібностях.

В спілкуванні дані особи часто проявляють авторитарність, на основі якої відбувається швидке прийняття рішень, підведення підсумків та оцінок ситуації, що склалася, що в свою чергу прискорює процес прийняття рішень та загострення ситуації конфлікту в цілому. Оскільки особисті прагнення та різкість міжособистісної взаємодії не дозволяють зрозуміти та прийняти позицію іншої сторони конфлікту.

В ситуаціях, де збереження мирних відносин є пріоритетною та вагомою в контексті основного мотиву досягнення взаєморозуміння, працівники готові на спільне вирішення ситуації, проте до останнього будуть намагатися отримати більше ніж інше сторона, в критичних ситуаціях будуть

погоджуватися на комфортні умови для обох сторін. Найчастіше такі ситуації проявляються, якщо даний конфлікт має вплив не окремо на людину, а на колектив в цілому.

Серед досліджуваних працівників державної установи було визначено 10% осіб від загальної кількості досліджуваної вибірки, які під час конфліктів та конфліктних ситуацій проявляють стиль поведінки «**Уникнення**», що проявляється пасивною поведінкою, яка полягає в ігноруванні, перенесенні конфліктів на інший час так званий оптимальний, оскільки пряме зіткнення в конфлікті завдає певного психологічного тиску на навантаження.

З проведеного аналізу результатів математичних обрахунків досліджуваної вибірки виділено, що 8,8% осіб використовують стиль поведінки в конфлікті такий як «**Співпраця**», що проявляється у прагненнях збалансованого та цивілізованого вирішення конфліктів. Вони намагаються всі конфлікти та суперечки обговорювати на пряму з іншою стороною конфлікту враховуючи мотиви, потреби та прагнення.

Висновок: З метою вивчення особливостей прояву конфліктних ситуацій у працівників ДКВС України, особистісної схильності до конфліктної поведінки, виявлення певних стратегій вирішення конфліктної ситуації було використано методика К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації», орієнтовна на вивчення адаптаційних та комунікативних особливостей особистості.

За результатами досліджуваної вибірки переважає такий стиль поведінки в конфліктній ситуації як «**Компроміс**» при вирішенні конфліктів, що свідчить про бажання працівників ДКВС України конструктивно вирішувати конфліктні ситуації. Також домінування даної стратегії поведінки являється найбільш використовуваною в професійному спілкуванні. Враховуючи специфіку міжособистісної взаємодії в установах виконання покарань та статусу сторін, що взаємодіють, виділяється, що стратегії поведінки у конфлікті не залежать від стажу роботи, проте можуть залежати від статусу працівників ДКВС України та їх психоемоційного стану.

Враховуючи розподіл прояву стратегії поведінки у конфліктних проблемах є конструктивною стратегією поведінки та забезпечує високий рівень згуртованості колективу, сприятливий соціально-психологічний клімат та відіграє роль при успішному виконанні службових обов'язків.

Перспективи подальших: Отримані емпіричні результати вказують на необхідність розробки та впровадження програми психологічного супроводу розвитку практичних вмінь та навичок ефективного вирішення конфліктних ситуацій працівників ДКВС України. Також, актуальним постає проблема у вивчені та дослідженні поняття «психологічної компетентності працівників ДКВС України».

Список використаної літератури.

1. Ващенко, І. В., (2002). Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. *Монографія. Харків підручник ОВС*, (256) [українською мовою].

2. Ковалів, М. В., (2018). Окремі аспекти розвитку комунікативної компетентності співробітників кримінальної міліції органів внутрішніх справ України *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. (171–179) [українською мовою].

3. Примуш, М., (2006). Конфліктологія навчальний посібник для вузів *Міністерство освіти і науки України (Видавничий дім «Професіонал»)*, (282) [українською мовою].

4. Синьов, В. М., Медведєв, С. І., (2003). Професійне спілкування пенітенціарного персоналу: навчально-методичний посібник (51) [українською мовою].

5. Туринська, О. Є., (2012) Комунікативна компетентність правоохоронців як умова їх ефективної професійної діяльності. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна* (185–195) [українською мовою].