



УДК 159.9

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ДСНС УКРАЇНИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Конюхова К.Ю., викладач-методист
соціально-психологічного факультету

Національний університет цивільного захисту України

У роботі розкрито поняття стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, наведено дані щодо особливостей стратегій поведінки працівників ДСНС України.

Ключові слова: стратегія поведінки, конфліктна ситуація, професійна діяльність.

В работе раскрыто понятие стратегий поведения в конфликтных ситуациях, приведены данные об особенностях стратегий поведения работников ГСЧС Украины.

Ключевые слова: стратегия поведения, конфликтная ситуация, профессиональная деятельность.

Koniukhova K.Yu. BEHAVIORAL STRATEGIES EMPLOYEES DSNS OF UKRAINE IN CONFLICT SITUATIONS

The work reveals the concept of behavioral strategies in conflict situations, the data concerning features behavioral strategies employees DSNS of Ukraine.

Key words: strategy of behavior, conflict situation, professional activity.

Постановка проблеми. Дослідження стратегій поведінки працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС України) в конфліктних ситуаціях є важливим питанням, адже будь-який конфлікт несе в собі фактор стресогенності, тому стратегії поведінки можна розглядати як способи поведінки для подолання складних ситуацій, якими наповнені професійні будні працівників ДСНС України. Знання особливостей стилів поведінки учасників конфліктної взаємодії дозволяє передбачити їхні можливі реакції на ситуацію та заздалегідь пом'якшити небажані наслідки конфлікту.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Поведінка в конфлікті розглядається як один із головних видів поведінки особистості в роботах Г.М. Андрєєвої, О.Л. Анцупова, О.О. Бодальова, Ф.М. Бородкіна, Н.В. Грішиної, В.В. Дружиніна, А.Т. Ішмуратова, О.О. Малишева, Л.А. Петровської.

Поняття «стилю», «стратегії» поведінки в конфлікті визначено в роботах Р. Мертона, Л.В. Сохань, Д. Смелсера, Д.Г. Скотт найтипівшими способами діяльності особистості в конфліктній ситуації на основі реалізації внутрішніх спонукань. Дослідження О.Я. Анцупова, М.Й. Боришевського, Н.В. Грішиної, Є.В. Єгорова, С.О. Єреніна, О.Л. Журавльова, В.М. Кушнірука, Г.В. Ложкіна, О.І. Шилова пов'язані з визначенням характеристик учасників конфліктної взаємодії та типології психологічних особливостей поведінки особистості в конфлікті.

У сучасній конфліктології загальноприйнятою класифікацією стратегій поведінки в конфлікті є класифікація К.У. Томаса – Р.Х. Кілмена. Кожну із стратегій характеризують із точки

зору наполегливості індивіда у задоволенні власних інтересів та прагнення зберегти міжособистісні стосунки (О.Я. Анцупов, Р. Блейк, Р.Х. Кілмен, В.М. Кушнірук, Д. Мутон, Д.Г. Скотт, К.У. Томас).

Метою нашого дослідження є вивчення стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях працівників ДСНС України.

Виклад основного матеріалу. Традиційні стратегії поведінки, які обираються учасниками конфлікту, розрізняються залежно від їх орієнтації на досягнення своїх власних цілей і орієнтації на цілі партнера. Ці стратегії можна вважати визнаними більшістю конфліктологів, хоча різні автори описують їх у різних термінах [2]:

1) домінування (конкуренція, суперництво, боротьба, напористість);

2) відхід (уникнення, ігнорування);

3) поступливість (іноді позначається як пристосування);

4) співробітництво (кооперація, інтеграція).

До цього часто додають ще одну стратегію, хоча багатьма авторами вона розглядається також і як варіант співпраці:

5) компроміс.

Стратегії поведінки, які обираються учасниками конфлікту, мають вирішальне значення для його подальшого розвитку, а часто і для кінцевого результату – результату конфлікту. Такі стратегії, як уникнення і поступливість хоча і мають різний психологічний зміст, фактично спрямовані на відхід від конфліктної взаємодії. У цьому сенсі вони менше цікавлять конфліктологів, увага яких зазвичай зосереджена на обговоренні інших принципів можливостей – «боротьби» як конкурентного способу взаємодії в конфлікті і «співпраці» як спроби кооперативного вирішення кон-

флікту. Вони можуть обговорюватися в рамках вербальної взаємодії партнерів – ведення суперечок, диспутів, дискусій і т. д. Або описуватися через дії партнерів, відповідні прийоми і «техніки» поведінки. Кооперативні та конкурентні стратегії взаємодії учасників конфлікту розглядаються переважно окремо, в реальній ситуації вони можуть переходити одна в іншу: так, якщо початкові спроби домовитися не принесли успіху, вони можуть змінитися «боротьбою» сторін; навпаки, невдачі «силового» рішення змушують учасників ситуації до переговорних варіантів вирішення конфлікту [2].

Основні стилі вирішення конфлікту описані і широко використовуються в програмах навчання управління справами, в основі яких лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод, розроблений Кеннетом У. Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році). Система дозволяє створити для кожної людини свій власний стиль вирішення конфлікту. Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації пов'язані із загальним джерелом будь-якого конфлікту – неспівпаданням інтересів двох чи більше сторін.

Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тою мірою, якою людина хоче задовільнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (діючи сумісно чи індивідуально).

Якщо уявити це у графічній формі, можна отримати сітку Томаса-Кілмена, що дозволяє визначити місце та назву для кожного з п'яти основних стилів вирішення конфлікту [4].

Якщо реакція пасивна, людина буде старатися вийти з конфлікту; якщо вона активна, то людина намагатиметься вирішити його. Якщо людина надає перевагу сумісним діям, то вона буде намагатися вирішити конфлікт разом з іншою людиною чи групою людей, які в ньому задіяні. Якщо ж надає перевагу індивідуальним діям, то буде шукати свій шлях вирішення проблеми чи шлях уникнення її вирішення.

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях К. Томас вважає прийнятною двовимірну модель регулювання конфліктів, базовими вимірами якої є кооперація, пов'язана з увагою до інтересів інших людей, що залучені до конфлікту, та наполегливість, для якої властивий акцент на особистих інтересах. Згідно із цими вимірами К. Томас виділяє такі способи регулювання конфліктів:

- конкуренція (змагання) – як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів за рахунок інтересів іншого;
- пристосування;
- компроміс;
- ухилення;
- співробітництво.

Розглянемо докладніше переваги та недоліки застосування кожної стратегії поведінки.

Стиль конкуренції застосовують зазвичай люди активні та схильні до вирішення конфліктів шляхом, який видається їм найзручнішим. Така особистість не зацікавлена у співпраці з іншими людьми, але здатна приймати вольові рішення. Тобто така людина прагне, насамперед, до задоволення власних інтересів за рахунок інтересів інших, змушує їх прийняти своє вирішення проблеми.

Існує ціла низка ситуацій, у яких такий стиль поведінки себе виправдовує: значущість наслідків конфлікту, наявність достатнього авторитету для прийняття рішень, необхідність швидкого прийняття рішення та наявність достатньої влади для цього, відсутність іншого виходу із конфліктної ситуації, необхідність прийняти на себе роль лідера та інші. Цей стиль поведінки у конфліктній ситуації може створити особистості, яка його застосовує, певний авторитет, але лише в тому разі, коли він дасть позитивний результат. Але якщо основна мета особистості полягає у створенні доброзичливих стосунків з оточенням, цей стиль застосовувати не треба, оскільки це може призвести до погіршення взаємин із близькими.

Стиль уникання реалізується тоді, коли особистість не відстоює власних інтересів, не співпрацює з іншими з метою вирішення проблеми або просто ухиляється від вирішення конфлікту. До найтипівіших ситуацій, у яких цей стиль поведінки може бути ефективним, належать такі, коли напруження занадто велике і є необхідність його зменшити, коли наслідки конфлікту малозначущі для учасника, коли є потреба або можливість відкласти вирішення проблеми, коли немає можливості вирішити конфлікт на свою користь, а інші мають більше шансів зробити це, коли розв'язання конфлікту вимагає занадто багато зусиль або спроби негайно вирішити проблему можуть лише погіршити ситуацію.

Недолік такого стилю полягає в тому, що опонент може сприйняти його застосування як небажання вирішувати проблему та брати на себе відповідальність. Але іноді ухилення від негайного розв'язання конфлікту може дати позитивні результати, які полягатимуть у тому, що проблема може вирішитися сама собою, без докладання додаткових зусиль, або ж до неї можна буде повернутися через деякий час, ретельно обдумавши ситуацію.

Стиль пристосування означає, що особистість діє спільно з іншою людиною, навіть не намагаючись відстоювати власні інтереси. Такий підхід радять застосовувати у тих випадках, коли результат зіткнення має велике значення для опонента і не дуже суттєвий для нас. Але цей стиль не бажано застосовувати тоді,



коли це заважає внутрішньому комфорту особистості або опонент не схильний оцінити зроблені йому поступки. Такий стиль зовні схожий на стиль уникання, оскільки також може дати додатковий час для обдумування проблеми. Але суттєва відмінність полягає в тому, що особистість, яка застосовує стиль пристосування, не ухиляється від вирішення проблеми, а діє спільно з опонентом, погоджуючись на його варіант розв'язання конфлікту.

Такий стиль можна застосовувати у тих випадках, коли проблема видається не дуже значущою, коли є бажання зберегти добрі стосунки з іншими людьми і при цьому добрі стосунки здаються важливішими за можливість наполягти на своєму, коли результат набагато важливіший для іншої людини, коли інший справді має рацію, коли мало шансів на досягнення успіху або ми переконані в тому, що інший, вчинивши нерозумно, отримає корисний урок на майбутнє. В усякому разі, застосовуючи стиль пристосування, можна пом'якшити конфліктну ситуацію та відновити гармонію у стосунках з іншими людьми.

Для стилю співробітництва характерна активна робота з вирішення проблеми, яка поєднує бажання максимально задовольнити як свої власні інтереси, так і інтереси іншої сторони. Такий підхід потребує зазвичай багато часу та зусиль, але дає змогу виявити і максимально врахувати приховані інтереси обох сторін. Стиль співробітництва бажано застосовувати тоді, коли обидві сторони-учасники конфлікту вважають його результат важливим для себе і не бажують ухилятися від його досягнення, коли є досить часу для роботи над проблемою, коли стосунки з іншою стороною мають тривалу попередню історію та перспективу на майбутнє, коли обидві сторони здатні до конструктивного діалогу та до спільної роботи, спрямованої на вироблення взаємоприйняттого рішення.

Стиль компромісу полягає в тому, що кожна із сторін поступається частиною своїх інтересів, очікуючи того самого від іншої сторони. Компроміс також вимагає певних зусиль, але, на відміну від співробітництва, не дає змоги виявити всі приховані інтереси, обмеживши рішення лише тих проблем, про які опоненти вважають за потрібне говорити. Якщо співробітництво передбачає вироблення взаємоприйняттого рішення на перспективу, то компромісне рішення зазвичай є тимчасовим. Але стиль компромісу може бути незамінним у тих ситуаціях, коли інші стилі виявляються неефективними: обидві сторони мають інтереси, які неможливо задовольнити одночасно, проблема потребує швидкого вирішення, тимчасове рішення може бути задовільним, компроміс дає змогу зберегти стосунки та задовольнити хоча б частину інтересів.

У дослідженні стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях взяли участь 277 працівників ДСНС України, географія дослідження така: схід України (Харківська область), центральна частина України (Кіровоградська область), захід України (Чернівецька область), північ України (Чернігівська область) та південь України (Миколаївська область). Необхідність залучити працівників ДСНС України до дослідження із цих областей обумовлена різною кількістю, різним рівнем та різною природою надзвичайних ситуацій.

Так, територіально найбільшу кількість надзвичайних ситуацій зафіксовано у Харківській області, а найменшу – в Кіровоградській та Чернівецькій областях. Найбільший техногенний ризик у територіальному розрізі проявився також у Харківській області. Середні ризики виникнення надзвичайних ситуацій техногенного характеру зберігаються у Миколаївській області, а низькі ризики – у Кіровоградській, Чернігівській та Чернівецькій областях. При цьому найменша середня величина індивідуального ризику, обумовленого виникненням надзвичайних ситуацій техногенного, природного та соціального характеру, буде в Чернівецькій області, найбільша – в Харківській. Ці чинники призводять до різної кількості виїздів працівників на ліквідацію надзвичайних ситуацій і, як наслідок, різний рівень екстремальності їх професійної діяльності.

Для дослідження стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у працівників ДСНС України нами було використано методику «Оцінка стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях» К. Томас в адаптації Н. Гришиної [1].

За допомогою цього опитувальника ми визначали типові способи поведінки в конфліктних ситуаціях: суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування, уникнення. Кожна з 5 перерахованих стратегій поведінки описується 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації.

В опитувальнику описано варіанти поведінки в різних конфліктних ситуаціях. Досліджувані із наданих варіантів обирали той, який був для них найбільш типовим. Стратегія поведінки виявлялася шляхом сумування позитивних відповідей по кожній шкалі відповідно до ключа.

Результати дослідження стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях за територіальним показником такі (див. табл. 1).

У Харківській області найбільш поширеною стратегією поведінки в конфліктних ситуаціях для працівників ДСНС України є стратегія компромісу (середній показник – 7,63), також високий середній бал має стратегія уникнення – 6,98 та співробітництва – 6,39, трохи менше поширена стратегія пристосування – 5,88 балів, найменшу кількість балів виявлено у стратегії суперництва – 3,11.

Таблиця 1

Розподіл досліджуваних за територіальним показником із різними стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях (у балах)

Працівники ДСНС України з різних областей	Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях									
	суперництво		співробітництво		компроміс		уникнення		пристосування	
	М	σ	М	σ	М	σ	М	σ	М	σ
Харківська	3,11	2,89	6,39	1,70	7,63	1,58	6,98	1,62	5,88	1,90
Кіровоградська	4,55	0	6,41	1,81	7,55	2,31	6,16	2,33	5,32	2,26
Чернівецька	3,74	2,95	5,44	1,71	7,23	1,97	7,12	1,97	6,44	2,36
Чернігівська	5,44	2,51	6,67	1,81	6,11	2,09	6,33	1,73	5,44	1,94
Миколаївська	4,98	3,46	5,95	1,45	7,73	1,94	5,76	1,73	5,59	2,11

У Кіровоградській області найвищий бал отримала стратегія компромісу – середня оцінка – 7,55 балів, далі за результатами дослідження йде співробітництво – 6,41 та уникнення – 6,16 балів, менш поширена стратегія пристосування – 5,32 бали, і 4,55 балів віддали стратегії суперництва;

У Чернівецькій області 7,23 – середній бал найбільш поширеної стратегії серед працівників Чернівецького гарнізону – компроміс, далі йде стратегія уникнення – 7,12 балів, також використовується співробітниками стратегія пристосування – 6,44 бали, менш поширена стратегія співробітництва – 5,44, і найнижчу кількість балів отримала стратегія суперництва – 3,74;

У Чернігівській області найбільший середній показник, а саме – 6,67 балів, має стратегія співробітництва, далі йде стратегія уникнення – 6,33 і компромісу – 6,11, найменшу кількість балів отримали стратегії суперництва та пристосування – по 5,44 бали;

У Миколаївській області найбільшою популярністю серед співробітників ДСНС Миколаївського гарнізону користується стратегія компромісу – 7,73 бали, далі йде співробітництво – 5,95, уникнення – 5,76, пристосування – 5,59, на останньому місці суперництво – 4,98 балів.

Розглянемо також результати вибору досліджуваних у відсотках:

1) у Харківській області стратегію суперництва обрали 14,29% досліджуваних, співробітництва – 17,86%, компромісу – 52,14%, уникнення – 29,29%, пристосування – 15%;

2) Кіровоградська область: суперництво – 18,18% досліджуваних, співробітництво – 20,45%, компроміс – 45,45%, уникнення – 18,18% пристосування – 15,91%;

3) Чернівецька область: суперництво – 20,93% досліджуваних, співробітництво – 13,95%, компроміс – 48,84%, уникнення – 34,88% пристосування – 34,88%;

4) Чернігівська область: суперництво – 22,22% досліджуваних, співробітництво – 22,22%, компроміс – 33,33%, уникнення – 22,22% пристосування – 11,11%;

5) Миколаївська область: суперництво – 24,39% досліджуваних, співробітництво – 14,63%, компроміс – 46,34%, уникнення – 12,20% пристосування – 26,83%.

Отже, за результатами дослідження стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у працівників ДСНС України з різних областей виявлено, що домінуючою стратегією поведінки, яка використовується в конфліктних ситуаціях професійного спілкування є компроміс. Ми вважаємо, що вибір саме цієї стратегії поведінки пов'язаний зі специфікою роботи працівників ДСНС України, сприятливим психологічним кліматом у колективі, високою згуртованістю та дружніми стосунками співробітників, тому компромісне вирішення проблем є конструктивною стратегією поведінки в колективах, у яких збереження гарних відносин відіграє важливу роль для успішного виконання професійних задач.

Висновки із проведеного дослідження. Виділяють п'ять основних стратегій поведінки в конфліктній ситуації: суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування.

Більшість спеціалістів, які вивчають стратегії поведінки, стверджують, що залежно від конкретних умов конфліктної ситуації необхідним є застосування всіх п'яти стилів поведінки.

За результатами дослідження стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях серед працівників підрозділів ДСНС України у Харківській, Кіровоградській, Чернівецькій, Чернігівській та Миколаївській областях найбільш поширеним типом поведінки в конфлікті є компроміс, що свідчить про здатність у будь-якій конфліктній ситуації спробувати знайти відповідне рішення для обох сторін конфлікту. Імовірно, пошук компромісного рішення в будь-якій конфліктній ситуації – один із навиків конструктивної взаємодії, отриманий працівниками Державної служби України з надзвичайних ситуацій у процесі виконання їхніх професійних дій, що свідчить про високі показники професійної адаптації та сприятливий психологічний клімат у підрозділах ДСНС України.



ЛІТЕРАТУРА:

1. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
3. Дорошенко Н.Н. Гендерна детермінація вибору студентами стратегії поведінки в конфлікті : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Н.М. Дорошенко ; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2003. – 19 с.
4. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія. Навч. посіб. / Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.
5. Малкина-Пых И.Г. Стратегии поведения при стрессе / И.Г. Малкина-Пых // Московский психологический журнал. – 2007. – № 12. – С. 15–25.
6. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : дис. канд. психол. наук : 19.00.09 / Олександр Іванович Склень. – Х., 2008. – 198 с.

УДК 159.938.3:378

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ СУМІСНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПЕРВИННИХ ТАКТИЧНИХ ПОЖЕЖНО-РЯТУВАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ДСНС УКРАЇНИ У ВЕРТИКАЛЬНИХ ВІДНОСИНАХ «КЕРІВНИК – ПІДЛЕГЛІ»

Щербина І.Є., здобувач науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології, старший психолог сектора психологічного забезпечення
Національний університет цивільного захисту України

У статті наведено результати досліджень феномену психологічної сумісності у розрізі малої групи, яка носить процедурно-регламентований характер діяльності і жорстко-детерміновану структуру на прикладі первинних тактичних пожежно-рятувальних підрозділів ДСНС України.

Ключові слова: керівник, підлеглий, структура цінностей, діяльність, мала група, психологічна сумісність, первинні тактичні пожежно-рятувальні підрозділи.

В статье приведены результаты исследований феномена психологической совместимости в малой группе, которая носит процедурно-регламентированный характер деятельности и жестко-детерминированную структуру на примере первичных тактических пожарно-спасательных подразделений ГСЧС Украины.

Ключевые слова: руководитель, подчиненный, структура ценностей, деятельность, малая группа, психологическая совместимость, первичные тактические пожарно-спасательные подразделения.

Shcherbina I.Ye. FEATURES OF PROFESSIONAL COMPATIBILITY OF WORKERS OF PRIMARY TACTICAL FIRE-RESCUE UNITS SES OF UKRAINE IN VERTICAL RELATIONS «LEADER – INFERIOR»

In the article the results of researches of the phenomenon of psychological compatibility are resulted in the cut of small group which carries procedural regulated character of activity and hardly determined structure on the example of primary tactical fire-rescue subsections of units SES of Ukraine.

Key words: leader, inferior, structure of values, activism, small group, psychological compatibility, primary tactical fire and rescue units.

Постановка проблеми. Феномену психологічної сумісності в різні періоди розвитку психологічної науки приділялася значна увага, зокрема в таких галузях, як інженерна психологія, психологія спорту тощо. Але, незважаючи на теоретичне вивчення, нагальною є прикладна потреба у прогнозуванні психологічної сумісності в групах, які відповідають різним напрямкам діяльності і мають різну структуру. У нашому дослідженні ми реалізували визначення психологічної сумісності через призму таких факторів, як соціометричний статус, вертикальна направленість психологічної сумісності, ціннісно-сміслова сфера, асоційованість із професією тощо. Вивчення психологічної

сумісності ми реалізували на прикладі первинних тактичних пожежно-рятувальних підрозділів ДСНС.

Центральним принципом організації служби в ДСНС України є єдиноначальність, тому роль керівника (начальника) у забезпеченні ефективної діяльності первинного пожежно-рятувального підрозділу, безсумнівно, є визначальною.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У дослідженнях Л.М. Балабанової, С.П. Бочарової, Н.В. Оніщенко, О.В. Тімченка, В.Є. Христенка та інших проаналізовані різні аспекти взаємодії керівників із підлеглими в системі різноманітних підрозділів особливого ризику. Показано, що ін-