

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Batarshev A. V. Psihodiagnostika pogranychnykh rasstrojstv lichnosti i povedenija./ A. V. Batarshev. – M. : Izd-vo In-ta psihoterapii, 2004. – 320 s.
2. Vasserma L.I. Karpova Je.B. Vuks A.Ja. Uovershenstvovannaja metodika dlja psihologicheskoi diagnostiki otnoshenija k bolezni (TOBOL): posobie dlja vrachej./ L.I. Vasserma, Je.B. Karpova, A. Ja. Vuks. – SPb. : Izd-vo NIPI im. V. M. Behтереva, 2002. – 31 s.
3. Lapach S. N., Chubenko A. V., Babich P. N. Statisticheskie metody v mediko-biologicheskikh issledovanijah s ispol'zovaniem Excel / S. N. Lapach, A. V. Chubenko, P. N. Babich. – K. : Morion, 2000. – 320 s.
4. Maksymenko S. D., Shevchenko N. F. Psykholohichna dopomoha tyazhkykh somatychno khvorym./ S. D. Maksymenko, N. F. Shevchenko. – K.-Nizhyn : Studio Dyzayn, 2007. – 115 s.
5. Malkina-Pyh I. G. Psihosomatika: spravochnik prakticheskogo psihologa / I. G. Malkina-Pyh. – M. : Izd-vo «Jeksmo», 2005. – 992 s.
6. Mikhaylov B. V., Uklad. O. I. Psykhoterapevtychna korektsiya nepsykhotychnykh porushen' psykhnichnoyi sfery u khvorykh na khronichni somatychni zakhvoryuvannya : metodychni rekomendatsiyi / O. I. Uklad, B. V. Mykhaylov. – Kharkiv, 2002. – 29 s.
7. Karvasarskij B.D. Klinicheskaja psihologija / B. D. Karvasarskij. – SPb. : Piter, 2007. – 960 s.
8. Mendelevich V. D. Klinicheskaja i medicinskaja psihologija : prakticheskoe rukovodstvo / V. D. Mendelevich. – M. : MEDpress, 2001. – 592 s.
9. Rajgorodskij D.Ja. Prakticheskaja psihodiagnostika. Metodiki i testy. Uchebnoe posobie / D. Ja. Rajgorodskij. – Samara : Bahrah-M, 2001. – 672 s.
10. Chaban O. S., Haustova O. O. Psyhosomatychna medycyna (aspekty diagnostyky ta likuvannja) / O. S. Chaban, O. O. Haustova. – K. : TOV «DSG Ltd», 2004. – 96 s.

Yakovleva, N.Yu., Types of attitudes to the disease and their relationships with intrapsychological patterns in patients with otosclerosis. Being diagnosed with a disease with poor prognosis is a stressful event for an individual. The response to the disease is based on the interactions between the individual and psychological traits, psycho-social factors and the disease factors.

Diagnosis and treatment of patients with otosclerosis remain extremely important because of a significant increase in the number of patients with hearing loss, possible development of temporary or permanent disability and a change in professional status. The main subjective symptoms of otosclerosis include a progressive hearing loss and noise in ears. From the viewpoint of patho-morphology, otosclerosis is the development of foci of destruction with bone resorption in the otic capsule of the inner ear. Otosclerosis is considered a hereditary disease. Otosclerosis is found in 1 to 4% of the population, mainly women (up to 80%). The affliction develops at a young age (17-40 years) and manifests itself or activates during puberty, pregnancy and/or childbirth. Patients' attitudes to the disease are individual and greatly influence the course of disease. An important role in this is played by the so-called intrapsychological patterns manifested in the patients' personal attributes, character traits, behaviors, dispositions, etc. The attitudes towards the disease are studied using the Psychological Diagnosis of the Type of Person's Attitude to the Disease (TAD) developed at the Bekhterev Psychoneurological Research Institute (St. Petersburg, Russian Federation) that allows identifying the sensitive, anxious, hypochondriac, melancholic, apathetic, neurasthenic, egocentric, paranoid, anosognostic, dysphoric, ergopathic and harmonious attitudes. It should be noted that the study on patients' response to otosclerosis in relation to their psychological characteristics is an essential part in their medical and psychological aid.

Keywords: type of attitude to disease, personal characteristics, medical and psychological aid, otosclerosis.

Відомості про автора

Яковлева Наталія Юрївна, аспірантка заочної форми навчання кафедри загальної та медичної психології та педагогіки медичної психології Національного медичного університету імені О.О.Богомольця, м. Київ, Україна .

Yakovleva, Natalya.Yu., Ph.D., Dept. of general and medical psychology and pedagogy, Bogomolets National Medical University, Kyiv, Ukraine.

E-mail : yakushka.natali@gmail.com

УДК 159.9

Ятчук М.С.

ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ КРИМІНАЛЬНО-ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Ятчук М.С. Особливості спілкування працівників Державної кримінально-виконавчої служби України. У статті розглядається проблема особливостей спілкування працівників органів та установ виконання покарань. Виявлено ситуації, що викликають у працівників Державної кримінально-виконавчої служби України негативні емоції під час спілкування з керівництвом, колегами, друзями, засудженими та іншими. Встановлено загальний рівень розвитку уміння спілкуватися у працівників Державної кримінально-виконавчої служби України. Виділено стилі поведінки працівників органів та установ виконання покарань у конфліктних ситуаціях. Запропоновано напрями розвитку уміння спілкуватися у працівників Державної кримінально-виконавчої служби України.

Ключові слова: уміння спілкуватися, уміння слухати, стиль поведінки в конфліктній ситуації, спілкування, толерантність, емпатія.

Ятчук М.С. Особенности общения работников Государственной уголовно-исполнительной службы Украины. В статье рассматривается проблема особенностей общения работников органов и учреждений исполнения наказаний. Выявлены ситуации, вызывающие у работников Государственной уголовно-исполнительной службы Украины негативные эмоции при общении с руководством, коллегами, друзьями, осужденными и другими. Установлен общий уровень развития умения общаться у работников Государственной уголовно-исполнительной службы Украины. Выделены стили поведения работников органов и учреждений исполнения наказаний в конфликтных ситуациях. Предложены направления развития умения общаться у работников Государственной уголовно-исполнительной службы Украины.

Ключевые слова: умение общаться, умение слушать, стиль поведения в конфликтной ситуации, общение, толерантность, эмпатия.

Постановка проблеми. У процесі виконання професійних обов'язків працівники Державної кримінально-виконавчої служби (далі – ДКВС) України постійно повинні спілкуватися. Під час спілкування відбувається обмін інформацією, сприймання інших та взаємодія з ними. Працівники ДКВС України спілкуються з колегами, керівництвом, засудженими, їх родичами тощо. Крім того, професійна діяльність працівників ДКВС України пов'язана з високим рівнем конфліктності та професійної деформації.

Саме 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 спілкування працівників органів та установ виконання покарань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У психології окремі аспекти професійного спілкування працівників органів внутрішніх справ, органів та установ виконання покарань безпосередньо чи опосередковано досліджували В.М. Кійков, М.В. Ковалів, В.С. Медведєв, Л.Б. Сікорська, В.М. Синьов, С.І. Скоков та інші. Проте питання уміння спілкуватися працівників органів та установ виконання покарань залишаються без належної уваги, що й зумовило вибір теми дослідження.

Мета дослідження – дослідити особливості спілкування працівників ДКВС України.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. В емпіричному дослідженні взяли участь слухачі факультету заочного навчання Інституту кримінально-виконавчої служби. Усі досліджувані перебувають на службі в органах та установах виконання покарань й мають спеціальні звання. Загальна кількість вибірки становить 100 осіб.

Основою дослідження стала діагностика працівників органів та установ виконання покарань за методикою «Чи вмієте Ви спілкуватися?» (переклад та модифікація В.С. Медведєва, В.М. Синьова) [3] та опитувальником для визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації (К. Томаса) [5].

Під час узагальнення результатів тесту «Чи вмієте Ви спілкуватися?» (переклад та модифікація В.С. Медведєва, В.М. Синьова) виявлено ситуації, що викликають у працівників ДКВС України негативні емоції під час спілкування з іншими.

За результатами проведеного дослідження встановлено, що 35 % працівників органів та установ виконання покарань зазначають, що у їхній практиці часто виникають ситуації, коли співрозмовник не дає можливості їм висловити думку, своє бачення вирішення певної проблеми тощо.

Ще 30 % опитуваних осіб вважають, що під час спілкування з керівництвом, колегами, друзями, засудженими, їх родичами тощо нерідко виникають прикрі ситуації, коли співрозмовник постійно перебиває їх під час розмови.

85 % працівників ДКВС України зазначають, що вони не впевнені у тому, чи слухає їх співрозмовник, якщо він не дивиться у обличчя, а відводить свій погляд.

80 % працівників органів та установ виконання покарань засвідчили, що розмова з людиною, яка не вміє спілкуватися, викликає у них почуття марно втраченого часу.

Крім того, 15 % досліджуваних працівників зазначають, що у них викликають невдоволення ситуації, у яких співрозмовник постійно метушиться й відволікається на різні сторонні предмети, а не слухає сказаних слів.

17 % опитуваних працівників стверджують, що у них виникає почуття ніяковості та тривоги, якщо співрозмовник не посміхається під час розмови.

Ще 41 % працівників вважають, що роздратування й негативні емоції викликають ситуації, коли співрозмовник відволікає їх різними запитаннями та коментарями.

13 % досліджуваних акцентують увагу на тому, що нерідко виникають ситуації, коли співрозмовник охолоджує їхній запал.

Також негативні емоції у 35 % працівників ДКВС України викликають ситуації, коли співрозмовник перекручує суть їхніх слів і вкладає у них інший зміст.

17 % досліджуваних осіб вважають, що у процесі спілкування часто виникають такі ситуації, коли вони згадують запитання, а співрозмовник примушує їх в цей час захищатись, що породжує тривогу.

52 % працівників органів та установ виконання покарань засвідчують, що у них викликають роздратування ситуації, коли співрозмовник перепитує їх, вдаючи, що він не почув сказаного.

37 % опитуваних осіб стверджують, що у їхній практиці часто виникають ситуації, коли співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває їх лише для того, щоб погодитись.

Прикрість під час спілкування викликають у 15 % працівників органів та установ виконання покарань ситуації, у яких співрозмовник байдуже ставиться до сказаного.

Негативні емоції у 26 % працівників ДКВС України викликають ситуації, у яких співрозмовник зайнятий іншими справами й неухвильний.

У 17 % працівників обурення викликають ситуації, коли співрозмовник робить за них висновки.

Негативно позначаються на 37 % досліджуваних випадки, коли співрозмовник намагається вставити слово у їхню розповідь тощо.

У 50 % працівників невдоволення викликають ситуації, коли співрозмовник дивиться на них дуже уважно, не кліпаючи.

Ще 33 % досліджуваних зазначають, що їх турбують ситуації, коли співрозмовник дивиться на них оцінюючи.

Негативний емоційний стан виникає у 39 % працівників тоді, коли співрозмовник робить вигляд, що цікавиться розмовою, проте при цьому перебільшує, киває головою, «такає», ойкає тощо.

У 35 % працівників ДКВС України викликають обурення ситуації, коли вони пропонують щось нове, а співрозмовник усе це зводить до жартів та ін.

Також, у 26 % досліджуваних викликають невдоволення ситуації, коли співрозмовник у серйозну розмову вставляє анекдоти, кумедні випадки тощо.

Неприємно сприймають 22 % працівників ситуації, коли співрозмовник під час розмови часто дивиться на годинник.

У 52 % опитуваних працівників невдоволення викликають ситуації, коли вони увійшли до кабінету, а співрозмовник залишає усі справи та приділяє увагу тільки їм.

Прикрість у 15 % працівників органів та установ виконання покарань викликають ситуації, коли співрозмовник поводить себе так, ніби йому заважають робити щось важливе.

Встановлено, що невдоволення у 17 % працівників викликають ситуації, коли співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувались з ним й постійно перепитує, чи з його думкою згодні.

Таким чином, встановлено, що актуальними проблемами, які найчастіше турбують працівників органів та установ виконання покарань під час спілкування з керівництвом, колегами, друзями, засудженими, їх родичами тощо є:

- невпевненість у тому, чи слухає співрозмовник, якщо не дивиться в обличчя (наприклад, нерозуміння іншого працівником);
- почуття марно втраченого часу при розмові з людиною, яка не вміє спілкуватися (наприклад, низький рівень емпатії та толерантності у працівника);
- негативні емоції, коли співрозмовник відволікає різними запитаннями та коментарями (наприклад, низький рівень саморегуляції, нерозуміння іншого, низький рівень емпатії та толерантності у працівника);
- роздратування від того, що співрозмовник перепитує, вдаючи, що не розчув (наприклад, низький рівень саморегуляції, низький рівень емпатії та толерантності у працівника);
- незадоволення тим, що співрозмовник дивиться не кліпаючи, дуже уважно (наприклад, нерозуміння іншого працівником);
- прикрість від того, що співрозмовник полишає усі справи й приділяє всю увагу тільки їм (наприклад, невпевненість у собі, нерозуміння іншого працівником) тощо.

Проведене дослідження дає можливість виділити загальний рівень уміння спілкуватися у працівників ДКВС України.

Так, 2 % осіб характеризуються як співрозмовники, яким потрібно значно працювати над собою і вчитися слухати інших.

Для 28 % працівників характерні певні недоліки у спілкуванні, для усунення яких потрібно уникати поспішних висновків, не загострювати увагу на манері говорити, не прикидатись у розмові, не монополізувати розмову.

68 % працівників характеризуються як добрі співрозмовники, але іноді відмовляють співрозмовнику у повному розумінні. Ці працівники також потребують розвитку уміння спілкуватися на професійно майстерному рівні.

Лише 2 % опитуваних працівників є відмінними співрозмовниками, які вміють слухати інших.

Працівники органів та установ виконання покарань повинні контролювати свої емоції під час спілкування, не ображати співрозмовника, бути толерантними та емпатійними, вміти слухати та розуміти іншого тощо.

Так, у спілкуванні з колегами потрібно бути тактовним, тому що переваженість на службі, особливі умови діяльності часто зумовлюють негативні емоції, що відображається на спілкуванні та призводить до конфліктів, негативного соціально-психологічного клімату у колективі працівників тощо. Працівники є зразком для наслідування молодими працівниками, а негативні зразки поведінки також будуть повторюватись, що призведе до професійної деформації ще молодих працівників.

Крім того, працівники спілкуються із засудженими, які часто бувають агресивними, ворожими, перебувають у стані стресу, фрустрації тощо, а це потрібно враховувати під час встановлення контакту, повідомлення певної інформації тощо.

Від уміння спілкуватися залежить стиль поведінки у конфліктній ситуації. Стиль поведінки працівника ДКВС України у конфліктній ситуації має прямий вплив на її вирішення.

Таким чином, потрібно дослідити, який стиль поведінки використовують працівники органів та установ виконання покарань у конфліктних ситуаціях.

Так, отримані результати за методикою К. Томаса (табл. 1) свідчать, що 16 % працівників органів та установ виконання покарань використовують стиль суперництва під час конфліктів. Ці працівники характеризуються авторитарністю, активністю дій, вольовими зусиллями, прагненням досягнути задоволення лише власних інтересів, орієнтацією на власні ідеали та здібності.

Ще 11 % працівників ДКВС України використовують стиль співпраці під час конфліктів. Ці працівники відзначаються активністю, прагненням досягнути задоволення не лише власних інтересів, а й інтересів співрозмовника.

27 % працівників органів та установ виконання покарань використовують стиль компромісу під час конфліктів. Для цих працівників характерним є прагнення прийняти рішення, яке задовольняє обидві сторони, й бажання зберегти стосунки зі співрозмовником.

Таблиця 1

Використання стилю поведінки у конфліктній ситуації працівниками ДКВС України з різним рівнем розвитку умінь спілкуватися

№	Рівень розвитку умінь спілкуватися	Стиль поведінки у конфліктній ситуації												
		Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	Суперництво і компроміс	Співпраця і пристосування	Компроміс і пристосування	Співпраця, компроміс і уникнення	Компроміс, уникнення і пристосування	Співпраця і компроміс	Компроміс і уникнення	Суперництво і співпраця
1	Відмінний співрозмовник	-	-	2%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Добрий співрозмовник	9%	11%	16%	11%	2%	-	2%	2%	4%	2%	7%	2%	-
3	Недоліки у спілкуванні	7%	-	9%	2%	2%	-	-	-	4%	-	2%	-	2%
4	Співрозмовник, якому потрібно значно працювати	-	-	-	-	-	2%	-	-	-	-	-	-	-

13 % працівників використовують стиль уникнення під час конфліктів. Ці працівники є пасивними, переносять відповідальність за розв'язання проблеми на інших осіб.

4 % працівників органів та установ виконання покарань використовують стиль пристосування під час конфліктів. Ці працівники характеризуються пристосуванням до співрозмовника та дією спільно з його інтересами.

Також виділені працівники, які не мають домінуючого стилю поведінки, а використовують різні стилі поведінки у конфліктних ситуаціях, що є для них найбільш корисними: 2 % – суперництво і компроміс; 2 % – співпраця і пристосування; 2 % – компроміс і пристосування; 8 % – співпраця, компроміс і уникнення; 2 % – компроміс, уникнення і пристосування; 9 % – співпраця і компроміс; 2 % – компроміс і уникнення; 2 % – суперництво і співпраця.

Отже, найчастіше працівники використовують стиль компромісу, найрідше – пристосування. Проте доцільно звернути увагу на те, що значний відсоток працівників використовує як домінуючий стиль поведінки у конфліктних ситуаціях суперництво або уникнення. Проведене дослідження свідчить, що у працівників органів та установ виконання покарань потрібно посилити тенденцію до використання стилю співробітництва, компромісу і знизити тенденцію до використання суперництва, уникнення в конфліктних ситуаціях.

Викладене вище дає можливість констатувати, що у працівників ДКВС України потребує вдосконалення уміння спілкуватися, а саме: уміння слухати та розуміти іншого, бути толерантним, емпатійним, посилити тенденцію до використання стилю співробітництва, компромісу, водночас знизити тенденцію до використання суперництва, уникнення у конфліктних ситуаціях.

Отже, доцільно виділити такі напрями розвитку уміння спілкуватися у працівників ДКВС України:

- 1) розвиток саморегуляції (уміння контролювати свої емоції під час спілкування);
- 2) розвиток толерантності (бути терпимим до думки співрозмовника);
- 3) розвиток емпатії (співчуття та співпереживання до співрозмовника);
- 4) розвиток уміння слухати (вислуховувати співрозмовника, використовуючи прийоми активного та пасивного слухання, залежно від ситуації);
- 5) розвиток розуміння іншого (розпізнавати психічний стан співрозмовника тощо);
- 6) посилення тенденції до використання стилю співробітництва, компромісу у конфліктних ситуаціях;
- 7) зниження тенденції до використання стилю суперництва, уникнення у конфліктних ситуаціях;
- 8) розвиток дисциплінованості (дотримання Кодексу етики та службової поведінки працівника ДКВС України) тощо.

Для формування уміння спілкуватися у працівників ДКВС України потрібно використовувати лекції, індивідуальні бесіди, тренінги тощо.

Отже, актуальною проблемою, що постає перед психологом по роботі з персоналом та старшим інспектором з виховної та соціально-психологічної роботи відділу по роботі з персоналом органів та установ виконання покарань, є розвиток уміння спілкуватися у працівників.

Висновки:

1. Проведене дослідження дає можливість виділити загальний рівень сформованості уміння спілкуватися у працівників ДКВС України: 68 % працівників характеризуються як добрі співрозмовники, але потребують вдосконалення уміння спілкуватися на професійно майстерному рівні; для 28 % працівників характерні певні недоліки у спілкуванні; 2 % осіб характеризуються як співрозмовники, яким потрібно працювати над собою і вчитися слухати інших; 2 % опитуваних працівників є відмінними співрозмовниками, які вміють слухати інших.

2. За результатами методики К. Томаса встановлено, що найчастіше працівники використовують стиль компромісу (27 %), найрідше – пристосування (4 %). Проте значний відсоток працівників використовує такі стилі поведінки у конфліктних ситуаціях, як: суперництво (16 %), уникнення (13 %). Тому у працівників органів та установ виконання покарань потрібно посилити тенденцію до використання стилю співробітництва, компромісу і знизити тенденцію до використання суперництва, уникнення у конфліктних ситуаціях.

3. Результати дослідження показують, що у працівників ДКВС України потребує вдосконалення уміння спілкуватися, а саме: уміння слухати та розуміти іншого, бути толерантним, емпатійним, посилити тенденцію до використання стилю співробітництва, компромісу і знизити тенденцію до використання суперництва, уникнення у конфліктних ситуаціях.

Перспективи подальших досліджень. Отримані результати вказують на необхідність розробки та впровадження програми психологічного супроводження розвитку уміння спілкуватися у працівників органів та установ виконання покарань. Крім того, актуальним постає питання дослідження психологічної компетентності працівників ДКВС України.

Список використаних джерел

1. Кійков В. М. Дослідження комунікативного компонента соціальної компетентності курсантів / В. М. Кійков // Право і безпека. – Харків, 2013. – № 2 (49) – С. 200–204.

2. Ковалів М. В. Окремі аспекти розвитку комунікативної компетентності співробітників кримінальної міліції органів внутрішніх справ України / М. В. Ковалів // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. – Львів, 2014. – № 2. – С. 171–179.
3. Синьов В. М. Професійне спілкування пенітенціарного персоналу: навч.-метод. посібн. / В. М. Синьов, В. С. Медведєв, С. І. Скоков. – К., 2003. – 51 с.
4. Сікорська Л. Б. Зміст комунікативної компетентності працівників ОВС та її розвиток / Л. Б. Сікорська // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. – Львів, 2011. – № 1. – С. 106–119.
5. Терлецька Л. Г. Вікова психологія і психодіагностика: підручн. / Л. Г. Терлецька. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2013. – 608 с.
6. Туринська О. Є. Комунікативна компетентність правоохоронців як умова їх ефективної професійної діяльності / О. Є. Туринська // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. – Львів, 2012. – № 1. – С. 185–195.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Kijkov V. M. Doslidzhennja komunikatyvnogo komponenta social'noi' kompetentnosti kursantiv / V. M. Kijkov // Pravo i bezpeka. – Harkiv, 2013. – № 2 (49) – S. 200–204.
2. Kovaliv M. V. Okremi aspekty rozvytku komunikatyvnoi' kompetentnosti spivrobotnykiv kryminal'noi' milicii' organiv vnutrishnih sprav Ukraïny / M. V. Kovaliv // Naukovyj visnyk L'viv'skogo derzhavnogo universytetu vnutrishnih sprav. Serija psyhologichna. – L'viv, 2014. – № 2. – S. 171–179.
3. Syn'ov V. M. Profesijne spilkuvannja penitenciarного personalu: navch.-metod. posibn. / V. M. Syn'ov, V. S. Medvedjev, S. I. Skokov. – K., 2003. – 51 s.
4. Sikors'ka L. B. Zmist komunikatyvnoi' kompetentnosti pracivnykiv OVS ta i'i' rozvytok / L. B. Sikors'ka // Naukovyj visnyk L'viv'skogo derzhavnogo universytetu vnutrishnih sprav. Serija psyhologichna. – L'viv, 2011. – № 1. – S. 106–119.
5. Terlec'ka L. G. Vikova psyhologija i psyhodiagnostyka: pidruchn. / L. G. Terlec'ka. – K. : Vydavnychyj Dim «Slovo», 2013. – 608 s.
6. Turyns'ka O. Je. Komunikatyvna kompetentnist' pravoohoronciv jak umova i'h efektyvnoi' profesijnoi' dijial'nosti / O. Je. Turyns'ka // Naukovyj visnyk L'viv'skogo derzhavnogo universytetu vnutrishnih sprav. Serija psyhologichna. – L'viv, 2012. – № 1. – S. 185–195.

Yatchuk, M.S. Communication features of officers of the State Penitentiary Service of Ukraine. The article deals with the problem of communication of the officers of the Ukrainian penitentiary institutions. The author analyzes the situations that provoke officers' negative emotions during communication with commanding officers, colleagues, friends and convicts, discusses the general level of their communication skills and conflict behavioral styles.

In order to improve penitentiary officers' communicative skills, the author proposes to develop officers' self-regulation skills (the ability to control their emotions during communication), tolerance (understanding and acceptance of other people's opinions, empathy (understanding of other people's emotions), listening skills (attentiveness to interlocutors, use of active and passive listening), visual diagnostic skills (identification of other people's mental states, etc.), cooperative and give-and-take behavioral styles, discipline (observance of the Code of Ethics and Service Behavior of the Officers of the SPS of Ukraine) as well as encourage the use of the non-rivalry and avoidance behaviors in conflict situations, etc.

Keywords: communicative skills, listening skills, conflict behavioral styles, communication, tolerance, empathy.

Відомості про автора

Ятчук Марія Сергіївна, кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри практичної психології Інституту кримінально-виконавчої служби, м. Київ, Україна.

Yatchuk, Maria S., PhD, senior lecturer, Dept. of applied psychology, Institute of Penitentiary Service, Kyiv, Ukraine.
E-mail: mariyaratno@i.ua