

УДК 159.9.072

DOI 10.32755/sjeducation.2022.02.130

ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ КОНФЛІКТНОСТІ ТА ЕМПАТІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ДКВС УКРАЇНИ

Кухар Тетяна Володимирівна, кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри психології,
Академія Державної пенітенціарної служби
(14000, Україна, м. Чернігів, вул. Гонча, 34,
e-mail: tatyanakukhar@ukr.net)
ORCID: 0000-0002-7021-7091

Конфлікт – це невід’ємна складова комунікативного процесу, як міжособистісного, так і професійного, він може бути і конструктивним, і деструктивним. Це залежить від багатьох чинників, насамперед від рівня конфліктності та емпатії його учасників. Актуальність представленої наукової проблеми зумовлена важливістю ролі емпатії в розв’язанні професійних конфліктів і зменшенні конфліктності їх учасників, а також особливостями професійної підготовки працівників кримінально-виконавчої служби.

***Метою статті** є огляд теоретичних та емпіричних результатів дослідження взаємозв’язку конфліктності та емпатії у структурі особистості курсантів – майбутніх працівників Державної кримінально-виконавчої служби України.*

***Результати.** Визначено, що емпатія – це системне утворення, яке містить когнітивний, емоційний та конативний компоненти. Повний емпатійний процес охоплює три етапи: співпереживання, співчуття і сприяння. Конфліктність особистості – це властивість, що характеризується певною психічною активністю людини, певними емоціями, думками, мисленням, намірами, установками тощо, які спонукають особистість до конфліктної поведінки.*

Виявлено зворотні кореляційні зв’язки між конфліктністю особистості та загальним показником здатності до емпатії; між конфліктністю та показниками спрямованості емпатії; показниками каналів емпатії, установками, що сприяють емпатії, ідентифікацією (важливим механізмом емпатії), показником проникаючої здатності емпатії. Також виявлено зворотний кореляційний зв’язок між конфліктністю та емоційною і предикативною емпатією.

Зроблено висновок про те, що для подолання конфліктності особистості курсантів необхідною є розробка спеціальних психологічних технологій розвитку емпатії, мета яких – підвищення рівня майбутньої професійної комунікації та ефективності. Це і буде напрямком наших подальших наукових напрацювань.

***Ключові слова:** конфлікт, конфліктність, конфліктна особистість, емпатія, професійна комунікація.*

THE STUDY ON LINKS BETWEEN FUTURE PENITENTIARY SERVICE SPECIALISTS' PRONENESS TO CONFLICTS AND THEIR EMPATHY

Kukhar Tetiana, PhD in Psychology, Senior lecturer
of the Department of Psychology,
Academy of the State Penitentiary Service
(34 Honcha Street, Chernihiv, 14000, Ukraine,
e-mail: tatyanakukhar@ukr.net)
ORCID: 0000-0002-7021-7091

Conflicts are an integral part of communications, both interpersonal and professional, it can be both constructive and destructive. It depends on many factors, primarily on the participants' proneness to conflict and empathy. The presented scientific problem is important because empathy is important for resolving of professional conflicts and reducing their participants' proneness to conflict, and because of epy peculiarities of penitentiary service employees' professional training.

The article purpose is to present the theoretical and empirical study on links between proneness to conflict and empathy in the personality structure of military student - future penitentiary service employees.

Empathy is a systemic formation that includes cognitive, emotional and conative components, and the full empathic process includes three stages: empathy, compassion and assistance. Proneness to conflict is an individual's property characterized by a certain mental activity, certain emotions, thoughts, intentions, attitudes, etc., motivating the individual's conflict behaviour.

There were inverse correlations between the respondents' proneness to conflict and their general ability to empathize; between their proneness to conflict and indicators of empathy and empathy channels, attitudes promoting empathy, identification (as an important empathy mechanism) and the penetrating force of empathy. An inverse correlation was also determined for proneness to conflict and emotional and predicative empathy.

We have concluded that special psychological technologies for empathy development should be developed to overcome military student-future penitentiary service employees' proneness to conflict with the purpose to increase the effectiveness of their professional communications and work efficiency. This will be the direction of our further research projects.

Key words: *conflict, proneness to conflict, a problem personality, empathy, professional communication.*

Постановка проблеми. Конфлікт – це невід’ємна складова комунікативного процесу, як міжособистісного, так і професійного. Конфлікт не завжди є негативним явищем (він може бути і конструктивним), часто у конфлікті сторони повідомляють про свої потреби, намагаються досягти певних професійних або особистісних цілей, порозумітися з якихось питань тощо. Стосовно

конфліктності як особистісної риси в науковій літературі зазначається, що існує певний тип особистості зі схильністю до спричинення деструктивних конфліктів; навіть створено типологію конфліктних особистостей.

Кримінально-виконавча система сама по собі може бути конфліктогенним середовищем, але якщо її вплив поєднати з внутрішньою схильністю офіцерів пенітенціарної служби до ініціювання деструктивних конфліктів, а також агресивністю чи ворожістю, може йти мова про професійну некомпетентність та неефективність.

З іншого боку, існує така особистісна риса, що, на нашу думку, врівноважує конфліктність у структурі особистості, це – емпатія. Емпатія допомагає не доводити ситуацію міжособистісної взаємодії до стану протиріччя чи протидії. Але і процес вирішення конфліктів та відновлення оптимальних стосунків може стати можливим за допомогою емпатії як засобу розуміння необхідності виходу зі сформованого становища за допомогою логіко-методологічної процедури подання складних психічних явищ у вигляді простих елементів. У результаті такого спрощення (редукції) формується основа для пошуку точок дотику й діалогу між зацікавленими сторонами конфлікту, якщо сторони вже увійшли у процес конфлікту.

Тож для нас є очевидним зв'язок між емпатією та конфліктністю як складними психічними утвореннями у структурі особистості, однак у наукових доробках це питання досі не досліджувалося.

Отже, **метою** цієї статті є викладення результатів теоретико-емпіричного дослідження зв'язку конфліктності та емпатії у структурі особистості курсантів Академії Державної пенітенціарної служби України (далі – ДПтС України).

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Аналіз наукових джерел з проблеми конфліктності особистості дозволив нам виділити кілька наукових підходів щодо визначення конфліктності особистості. Дослідники визначають цю особистісну рису з кількох позицій: як стан готовності особистості до конфліктів, ступінь її залученості в розвиток конфлікту (Боднар, 2009); як кількість та інтенсивність конфліктних діадних взаємодій (Риль-

ська, 2010); як несвідома або частково усвідомлювана установка особистості на конфлікт (Лабунська, 2013); як перманентна риса особистості, що акумулюється її природними нахилами і соціальним досвідом (Ващенко, 2013) [1; 2; 5]. Конфліктність також визначається не як певна емоційна властивість людини, а сукупність емоційних властивостей, що містить у собі запальність, образливість і мстивість (Льїн, 2009) [3].

Структура конфліктності як схильності особистості до конфліктної поведінки також розглядалася в наукових працях багатьох авторів. Найбільш цілісною, на наш погляд, є структура конфліктності, що охоплює низку основних компонентів: емоційний компонент (невміння управляти емоціями в ситуаціях взаємодії або конфлікту; вольовий (низький самоконтроль); пізнавальний компонент (сприйняття провокаційних дій, суб'єктивність, невідомість аналізувати і прогнозувати ситуацію); мотиваційний компонент (спонукає та направляє конфліктну поведінку); поведінковий компонент (низький рівень володіння тілом, жестами, мімікою).

Також існує чимало психологічних досліджень такого складного психічного утворення як емпатія. Емпатія визначається як: опосередкована відповідь на сприйнятий емоційний стан іншої людини; конструкт, що містить афективний і когнітивний компоненти (Davis); цілісне явище, що складається з трьох взаємодіючих компонентів: когнітивного (розумові операції, фактичні знання про об'єкт або іншу особу); афективного (емоційні реакції на певний об'єкт або особу, емоції, почуття, переживання); конативного (моторні реакції, поведінковий намір людини стосовно особи або об'єкта відносин, дії, вчинки) тощо.

Виділяють різновиди емпатії, наприклад співчуття та співпереживання (Гаврилова) [7]. Співпереживання – це переживання суб'єктом тих самих почуттів, які відчуває інший, через отождолення з ним, а співчуття – переживання суб'єкта з приводу несхожих, відмінних почуттів іншого суб'єкта. Співчуваючи, суб'єкт переживає без співвіднесення із собою, тоді як під час співпереживання суб'єкт переживає за іншого ніби за себе, оскільки ці почуття мали місце в минулому досвіді суб'єкта або якщо

вони пов'язані з передбаченням ним такої можливості для себе, особливо в найближчому майбутньому.

Також виокремлюють короткочасну й довготривалу емпатію. Короткочасна – розрахована на обмежений контакт з іншими людьми у спілкуванні, у процесі якого людина стає на позицію іншого суб'єкта. Довготривала емпатія протікає протягом тривалого часу і потребує більш тісного спілкування з іншою людиною.

Також у науковій літературі існує розподіл емпатії на ситуаційну (її прояв залежить від ситуації) та диспозиційну (риса емпатії, що проявляється в широкому діапазоні ситуацій).

Можливе також диференціювання на адекватну й неадекватну емпатію. Остання проявляється як радість з приводу неблагополуччя іншого суб'єкта, а емоційний відгук на емоційний стан іншої людини відбувається з протилежним знаком.

Оскільки досліджень щодо взаємозв'язку конфліктності та емпатії в наукових доробках майже немає, вважаємо цю тему актуальною як для теоретичного визначення, так і для емпіричного досвіду в галузях конфліктології, психології особистості та загальної психології.

Виклад основного матеріалу дослідження. Представлене емпіричне дослідження проводили протягом 2020–2021 навчального року на базі Академії ДПтС у м. Чернігові. У ньому взяли участь 94 особи, а саме курсанти відділення «правоохоронна діяльність». Для встановлення зв'язків між конфліктністю та емпатією нами були використані такі діагностичні методики: «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель), методика визначення емпатійного потенціалу особистості (І. Юсупов), опитувальник визначення здатності до емпатії А. Мехрабіана і М. Епштейна, «Психодіагностичний модальнісний опитувальник емпатії» (О. Саннікова), «Гест-опитувальник емпатичної спрямованості особистості» (О. Саннікова, О. Орищенко), а також був проведений кореляційний аналіз із застосуванням коефіцієнту добутку моментів Пірсона (R), який розраховувався за допомогою програми SPSS 13.0 for Microsoft Windows [4; 6; 7]. Результати цього дослідження представлені в таблицях нижче.

Таблиця 1 – Значимі коефіцієнти кореляції між показниками конфліктності та емпатії

Показник конфліктності	Показники емпатії						
	РЗЕ	ЕБ	ЕТ	ЕЛ	ЕД	ЕГ	ЕНМ
ПКо	-373**		-232*			-241*	-305**

Примітка. Тут та в наступних таблицях: 1) у таблиці нулі й коми опущені; 2) $n = 54$; 3) позначення * – $p \leq 0.01$; ** – $p \leq 0.05$; 4) скорочення: ПКо – загальний показник конфліктності особистості, РЗЕ – рівень здатності до емпатії, ЕБ – емпатія до батьків, ЕТ – емпатія до тварин, ЕЛ – емпатія до літніх людей, ЕД – емпатія до дітей, ЕГ – емпатія до героїв художніх творів, ЕНМ – емпатія до незнайомих або малознайомих людей.

Як бачимо з таблиці 1, за допомогою кореляційного аналізу нами виявлено зворотні кореляційні зв'язки між показником конфліктності та рівнем здатності до емпатії ($r = -0,373$, рівень значимості $p \leq 0,05$), показниками емпатії до тварин ($r = -0,232$, рівень значимості $p \leq 0,01$), емпатії до героїв художніх творів ($r = -0,241$, рівень значимості $p \leq 0,01$) та емпатії до незнайомих, малознайомих людей ($r = -0,305$, рівень значимості $p \leq 0,05$). Тобто чим вищий рівень конфліктності особистості, тим нижчий рівень емпатії до тварин, героїв творів та незнайомих людей.

Наступним завданням цього етапу дослідження було визначення кореляційних зв'язків між загальним показником конфліктності особистості (ПКо) та показниками емпатії за методикою діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойка. Результати представлені у таблиці 2.

Таблиця 2 – Значимі коефіцієнти кореляції між показником конфліктності та показниками рівня емпатичних здібностей за методикою В. Бойка

Показник конфліктності	Показники емпатії					
	РКЕ	ЕКЕ	ІКЕ	УС	ПЗЕ	І
ПКо		-313*	-236*	-287**	-241*	-312**

Примітка. Тут та в наступних таблицях: 1) у таблиці нулі й коми опущені; 2) $n = 54$; 3) позначення * – $p \leq 0.01$; ** – $p \leq 0.05$; 4) скорочення: ПКо – загальний показник конфліктності особистості, РКЕ – раціональний канал емпатії, ЕКЕ – емоційний канал емпатії, ІКЕ – інтуїтивний канал емпатії, УС – установки, що перешкоджають або сприяють емпатії, ПЗЕ – проникаюча здатність емпатії, І – ідентифікація.

Як можна побачити з таблиці 2, як і в попередньому аналізі, виявлено зворотні (негативні) кореляційні зв'язки між показником конфліктності та показниками рівня емпатичних здібностей.

Виявлено зворотний зв'язок між конфліктністю та емоційним каналом емпатії ($r = -0,313$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Емоційний канал емпатії, як пише автор методики, проявляється як емоційна чуйність, як засіб «входження» в енергетичне поле партнера, можливість пізнати та зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати поведінку й ефективно впливати. Співучасть і співпереживання виконують роль сполучної ланки, провідника від суб'єкта емпатії до об'єкта емпатії і навпаки. Тобто конфліктність блокує емоційний канал емпатії, і чим вона вища, тим нижча здібність вмикати й застосовувати емоційний канал емпатії.

Виявлено зворотний кореляційний зв'язок між конфліктністю особистості та інтуїтивним каналом емпатії ($r = -0,236$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Тут йдеться про здібність особистості бачити поведінку партнера, діяти в умовах дефіциту інформації, спираючись лише на досвід з підсвідомості, наприклад у ситуації, коли переживання незнайомої людини можуть викликати або не викликати емпатію, що того потребує, лише через інтуїтивне відчуття необхідності емпатійної дії. Також бачимо, що чим вища конфліктність особистості, тим нижча ця здатність і навпаки.

Крім того, виявлено негативний кореляційний зв'язок між конфліктністю особистості та установками, що сприяють емпатії ($r = -0,287$, рівень значимості $p \leq 0,05$). У цьому випадку йдеться про систему установок особистості, одні з яких сприяють емпатії, інші – перешкоджають їй. Автор методики пише, що ефективність емпатії знижується, якщо людина намагається уникати особистих контактів, вважає недоречним виявляти цікавість до іншої особистості, переконана себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточення. Подібні умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чуйності й емпатичного сприйняття. Навпаки, різні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо немає перешкод з боку установок особистості. Тобто ми робимо висновок, що конфліктність може перешкоджати емпатії через систему установок особистості.

З таблиці 2 бачимо, що також виявлено зворотний кореляційний зв'язок між конфліктністю особистості та проникаючою здатністю емпатії ($r = -0,241$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Показник ПЗЕ вказує на таку важливу комунікативну властивість, що до-

зволяє особистості створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера напруженості, неприродності, підозрливості перешкоджає розкриттю й емпатичному розумінню. Отже, чим вищий показник конфліктності особистості, тим нижча її здатність створювати таку атмосферу та бути в ній – це саме той висновок, на який вказують результати кореляційного аналізу.

Як вважає автор методики, ідентифікація – ще одна неодмінна умова успішної емпатії, що проявляється у вмінні зрозуміти іншого на основі співпереживання, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації – легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідування. З таблиці 2 бачимо, що цей показник також має негативну кореляцію із загальним показником конфліктності (ПКо) – $r = -0,312$, рівень значимості $p \leq 0,05$. Тобто здібність до ідентифікації, що є рушійною силою емпатії, залежить від рівня конфліктності й навпаки.

Наступним завданням цього етапу аналізу емпіричних даних було визначення кореляційного зв'язку показника конфліктності особистості за методикою «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель) та показниками емпатії за методикою О. П. Саннікової. Результати представлені у таблиці 3.

Таблиця 3 – Значущі коефіцієнти кореляції між показником конфліктності та показниками модальності емпатії

Показник конфліктності	Модальності емпатії				
	ЕЕм	КЕм	ДЕм	ПЕм	ЗПЕ
ПКо	-226**			-331**	-319*

Примітка. Тут та в наступних таблицях: 1) у таблиці нулі й коми опущені; 2) $n = 54$; 3) позначення * – $p \leq 0,01$; ** – $p \leq 0,05$; 4) скорочення: ПКо – загальний показник конфліктності особистості, ЕЕм – емоційна емпатія, КЕм – когнітивна емпатія, ДЕм – діюва емпатія, ПЕм – предикативна емпатія, ЗПЕ – загальний показник вираженості емпатії.

Дослідники вказують, що емоційна емпатія базується на механізмах проєкції й наслідування моторних та афективних реакцій іншої людини, а предикативна емпатія проявляється як здатність пророкувати афективні реакції іншої людини в конкретних ситуаціях. Як можна побачити з таблиці 3, обидві виявляють негативний кореляційний зв'язок з конфліктністю особистості

на рівні $r = -0,226$, рівень значимості $p \leq 0,05$ (емоційна емпатія) та $r = -0,331$, рівень значимості $p \leq 0,05$ (предикативна емпатія). Також знову виявлено зворотний кореляційний зв'язок між конфліктністю особистості й загальним показником емпатії $r = -0,319$, рівень значимості $p \leq 0,01$.

Отже, бачимо, що всі показники емпатії, які ми досліджували за допомогою емпіричних методів, мають негативну кореляцію з показником конфліктності особистості. Можна зробити висновок про те, що конфліктність як складна інтегративна якість особистості, що має свої витoki і у фізичних, і в емоційних станах особистості, у її досвіді та ціннісно-моральних установках, блокує виникнення та прояв емпатії серед усіх її компонентів (емоційного, когнітивного, поведінкового, конативного) і рівнів (співпереживання, співчуття).

Висновки та перспективи подальших досліджень. Теоретичний аналіз наукових джерел дозволив нам визначити, що емпатія – це системне утворення, що містить когнітивний (розуміння емоційного стану іншої людини), емоційний (співпереживання або співчуття суб'єкта щодо іншої особи), конативний (активна допомога об'єкту емпатії) компоненти, а повний емпатійний процес охоплює три етапи: співпереживання, співчуття і сприяння. Конфліктність особистості – це властивість, що характеризується певною психічною активністю людини, певними емоціями, думками, мисленням, намірами, установками тощо, які спонукають особистість до конфліктної поведінки.

За допомогою кореляційного аналізу нами виявлено зворотні зв'язки між конфліктністю особистості та загальним показником здатності до емпатії; між конфліктністю та показниками спрямованості емпатії (до тварин, героїв художніх творів, незнайомих і малознайомих людей); показниками каналів емпатії (емоційним та інтуїтивним), установками, що сприяють емпатії, ідентифікацією (важливим механізмом емпатії), показником проникаючої здатності емпатії. Також виявлено зворотний кореляційний зв'язок між конфліктністю та емоційною і предикативною емпатією.

Можна дійти висновку про те, що конфліктність та емпатія мають зворотний взаємозв'язок і для подолання конфліктності

особистості курсантів необхідно є розробка спеціальних психологічних технологій розвитку емпатії, мета яких – підвищення рівня майбутньої професійної комунікації та ефективності. Це і буде напрямком наших подальших наукових напрацювань.

Список використаних джерел

1. Боднар Э. Л., Бауэр Е. Я. Исследование психологической предрасположенности личности к конфликтам. *Психологический вестник Уральского государственного университета*. Вып. 8. 2009. С. 15–23.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ : Знання, 2013. 408 с.
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. Санкт-Петербург : Питер, 2009. 576 с.
4. Караваева Т. А. Психологическая характеристика портрета конфликтной личности. *Психопедагогика в правоохранительных органах*. 2008. № 1. С. 30–39.
5. Лабунская В. О. Образ врага в межличностном общении. *Социальная психология и общество*. 2013. № 3. С. 63–71.
6. Санникова О. П. Диагностика содержательных показателей эмпатии: апробация оригинального теста. *Наука і освіта*. 2001. № 6. С. 54–57.
7. Юсупов И. М. Психология эмпатии: (теоретические и прикладные аспекты) : автореф. дис. д-ра психол. наук. С.-Пт. гос. ун-т. Санкт-Петербург, 1995. 24 с.

References

1. Bodnar, E. L. and Bauer, E. Ya. (2009), Investigation of the psychological predisposition of a person to conflicts, *Psychological Bulletin of the Ural State University*, Issue 8, pp. 15–23.
2. Vaschenko, I. V. (2013), Conflictology and the theory of negotiations, *Znannya*, Kiev.
3. Ilyin, E. P. (2009), Psychology of communication and interpersonal relations, Peter, Saint Petersburg.
4. Karavaeva, T. A. (2008), Psychological characteristics of the portrait of a conflict personalitym, *Psychopedagogy in law enforcement*, No. 1, pp. 30–39.
5. Labunskaiia, V. O. (2013), The image of the enemy in interpersonal communication, Institute “Social Psychology and Society”, No. 3, pp. 63–71.
6. Sannikova, O. P. (2001), Diagnosis of meaningful indicators of empathy: approbation of the original test, *Science and education*, No. 6, pp. 54–57.
7. Yusupov, I. M. (1995), Psychology of empathy: (theoretical and applied aspects) : Doctor of Psychology thesis, Saint Petersburg State University.