

УДК 378:159.943.7:331.101.3:343.83.(477)

DOI 10.32755/sjeducation.2024.02.209

## **«СОФТ СКІЛЗ» У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ КРИМІНАЛЬНО- ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ**

**Співак Володимир Васильович,**

доктор філософських наук, доцент,

Пенітенціарна академія України

(14000, Україна, м. Чернігів, вул. Гонча, 34,

e-mail: hortussapientia@gmail.com)

ORCID: 0000-0002-1681-8486

*У статті досліджено значення «софт скілз» (м'яких навичок) для професійної діяльності працівників Державної кримінально-виконавчої служби України. Розглянуто основні компоненти, такі як комунікативні навички, емоційний інтелект та стресостійкість, які є ключовими для ефективної роботи в умовах високого рівня стресу і складних міжособистісних взаємодій. Автор підкреслює важливість розвитку цих навичок для гарантування безпеки, зниження рівня конфліктів та підтримання професіоналізму на високому рівні. Висвітлено питання щодо необхідності інвестування в навчання та розвиток м'яких навичок для підвищення ефективності роботи служби та покращення атмосфери в місцях позбавлення волі.*

**Ключові слова:** софт скілз, комунікативні навички, емоційний інтелект, стресостійкість, професійна діяльність, Державна кримінально-виконавча служба України.

## **«SOFT SKILLS» IN THE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF EMPLOYEES OF THE STATE PENITENTIARY SERVICE OF UKRAINE**

**Spivak Volodymyr,** Doctor of Sciences (Philosophy),

Associate Professor,

Penitentiary Academy of Ukraine

(34 Honcha Street, Chernihiv, 14000, Ukraine,

e-mail: hortussapientia@gmail.com)

ORCID: 0000-0002-1681-8486

*The article explores the significance of soft skills for the professional activities of employees of the State Penitentiary Service of Ukraine. It examines key components such as communication skills, emotional intelligence, and stress resistance, which are essential for effective work in high-stress environments and complex interpersonal interactions. The author emphasizes the importance of developing these skills to ensure safety, reduce conflicts, and maintain high levels of professionalism. The article highlights the need for investment in training and*

*development of soft skills to enhance the efficiency of the service and improve the atmosphere in correctional facilities.*

**Key words:** *soft skills, communication skills, emotional intelligence, stress resistance, professional activities, State Penitentiary Service of Ukraine.*

**Постановка проблеми.** У сучасному світі ефективність професійної діяльності працівників різних сфер залежить не лише від їхніх фахових знань і навичок, а й від володіння так званими «софт скілз» – м'якими навичками. Ці навички відіграють вирішальну роль у взаємодії з колегами, підлеглими та іншими зацікавленими сторонами. Особливо це стосується працівників Державної кримінально-виконавчої служби України (далі – ДКВС України), де робота пов'язана з високим рівнем стресу та вимагає особливої уваги до психологічного стану як персоналу, так і осіб, що перебувають під їхнім контролем.

Державна кримінально-виконавча служба України займається виконанням кримінальних покарань та забезпеченням правопорядку в місцях позбавлення волі. Це середовище характеризується складною динамікою взаємин між працівниками та ув'язненими, що потребує від працівників не тільки професійних знань, а й високорозвинених «софт скілз». Відсутність або недостатній рівень розвитку цих навичок може призвести до конфліктів, погіршення морального середовища, порушень порядку та інших негативних наслідків.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Ідея м'яких навичок почала розвиватись у середині ХХ століття, коли у США дослідники почали звертати увагу на важливість нематеріальних аспектів професійної діяльності та значення міжособистісної комунікації і лідерства.

У 1960–1970-х роках армія США почала активно досліджувати м'які навички для підготовки військових лідерів. У цей період термін ««софт скілз»» набув широкого використання. У 1990-х роках наукові дослідження зосереджувалися на систематизації «софт скілз» та розробці методик їх оцінки і розвитку. Деніел Гоулман опублікував свою відому книгу «Емоційний інтелект» (1995) [4], яка привернула увагу до важливості емоційного інтелекту в професійному житті. Його

подальші праці, зокрема «Соціальний інтелект» (2006) [5], також мали значний вплив на дослідження «софт скілз».

Сьогодні розвиток «софт скілз» є невід'ємною частиною навчальних програм у багатьох закладах освіти. Дослідження зосереджуються на інтеграції «софт скілз» у різні професійні галузі, зокрема правоохоронні органи, охорону здоров'я, освіти та інші. Розробляються нові методики для їх оцінки і розвитку, включно з онлайн-курсами, тренінгами та інтерактивними симуляціями. Наприклад, роботи таких науковців, як Девід Карузо та Пітер Саловей [7], також значно розширили наше розуміння емоційного інтелекту і його ролі в професійному житті.

В Україні на цю проблематику звертала увагу низка дослідників, зокрема: Олена Кірдан та Олександр Кірдан [8], І. Муравйова, Я. Мар'яно, А. Осадча, [9], Н. Гарань, В. Замороцька [3], О. Повстин, М. Козяр [10], Є. Борисенко, Ю. Павленко, В. Бруневич [2], В. Боднарчук [1].

**Формування цілей статті.** Метою цієї статті є огляд та характеристика базових «софт скілз», необхідних для успішної роботи працівника пенітенціарної сфери. Не маючи можливості охопити всі софт скілз у нашій статті, в межах цієї розвідки буде розглянуто такі важливі навички, як: емоційний інтелект, комунікативні навички та стресостійкість.

**Виклад основного матеріалу.** «Софт скілз» (англ. soft skills – м'які навички) – це комплекс загальних, не пов'язаних з конкретною професією якостей і вмій, що містять комунікаційні навички, емоційний інтелект, навички командної роботи, адаптивність, стресостійкість та інші якості, які допомагають ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Серед основних «софт скілз», які є вкрай необхідними для працівників Державної кримінально-виконавчої служби України, слід згадати: комунікативні навички, емоційний інтелект та стресостійкість. Огляду цих навичок буде присвячено подальший виклад матеріалу дослідження.

Комунікативні навички – вміння слухати та розуміти співрозмовника, ефективно доносити та сприймати інформацію в процесі комунікації. У сучасному світі здатність ефективно спілкуватися є надзвичайно важливою, особливо у сфері захи-

сту правопорядку, адже людська взаємодія стає все більш складною і різноплановою.

Комунікативні навички являють собою комплекс здібностей, що містять ефективну передачу інформації співрозмовнику, активне слухання, вміння впливати на аудиторію та «згладжувати» чи розв'язувати конфлікти.

У професійній діяльності співробітника ДКВС України ці навички набувають особливої ваги, що обумовлено низкою причин. По-перше, працівники пенітенціарної системи щодня взаємодіють з великою кількістю людей, включно з колегами та адміністрацією установ виконання покарань, ув'язненими (засудженими), їхніми родичами, представниками громадськості та ін. Ця взаємодія вимагає від них уміння чітко та зрозуміло висловлювати свої думки, а також розуміти інших. По-друге, ефективна комунікація сприяє зниженню рівня конфліктності в колективі між співробітниками та співробітниками й ув'язненими. Вміння спокійно і аргументовано висловлювати свої думки, слухати і розуміти співрозмовника є запорукою запобігання ескалації напруги і розв'язання конфліктів мирним шляхом.

Основними компонентами комунікативних навичок є:

1. Активне слухання – здатність до повного зосередження на співрозмовнику, вміння розуміти його слова та емоції. Активне слухання допомагає виявити справжні потреби та проблеми співрозмовника.

2. Емпатія – вміння співпереживати та розуміти почуття співрозмовника. Важливою є демонстрація розуміння і готовності допомогти, що підвищує рівень довіри співрозмовника та нейтралізує агресію.

3. Чіткість і ясність висловлювань – передбачає вміння точно й виразно висловлювати думки, уникати неточностей і непорозумінь. Це особливо важливо під час інструктажів, роз'яснень правил поведінки тощо.

4. Невербальна комунікація – містить у собі відповідні жести, міміку, тон голосу та інші невербальні сигнали. Спокійний тон голосу і відкриті жести допомагають знизити рівень напруги в розмові з агресивно налаштованою особою.

5. Зворотний зв'язок – важливим є вміння давати та отримувати конструктивний зворотний зв'язок (відгуки, обговорення проблеми, питання, пропозиції та конструктивну критику). Це допомагає вчасно виявляти проблеми та знаходити ефективні шляхи їх розв'язання [6].

Важливими умовами розвитку комунікативних навичок є:

1. Постійна практика, зокрема регулярне спілкування з колегами, обговорення поточних ситуацій і пошук спільних рішень.

2. Навчання – участь у спеціалізованих тренінгах і семінарах, що присвячені технікам активного слухання, емпатії та конфліктології.

3. Саморефлексія, що передбачає аналіз власного досвіду комунікативних дій і реакцій у різних ситуаціях, виявлення сильних і слабких сторін, робота над поліпшенням комунікативних навичок.

4. Саморозвиток, що реалізовується через ознайомлення з літературою з психології комунікації, ораторської майстерності та управління конфліктами, що допомагає поглибити теоретичні знання з подальшим застосуванням їх на практиці.

Отже, комунікативні навички є однією з ключових складових професійної компетентності співробітників ДКВС України. Адже вони допомагають забезпечувати ефективну взаємодію між співробітниками, знижувати рівень конфліктності і підтримувати порядок та безпеку в установах виконання покарань.

Емоційний інтелект – здатність розуміти свої емоції та керувати ними, а також здатність розуміти емоції інших людей. У роботі працівника пенітенціарної системи, де стресові ситуації, конфлікти та емоційне напруження є частиною повсякденності, емоційний інтелект відіграє ключову роль. Ця навичка сприяє покращенню взаєморозуміння та взаємодії між людьми. Наприклад, здатність розпізнавати емоції колег та засуджених, дозволяє адекватно реагувати на їхні запити і потреби.

Застосування емоційного інтелекту на практиці може допомогти при вирішенні кризових ситуацій. Наприклад, коли ув'язнений демонструє агресію, важливо зберігати спокій, виявляти розуміння його почуттів і намагатися заспокоїти його без застосування сили. Часто за агресивною поведінкою

ув'язненого можуть стояти страх або відчай, й розуміння цього допомагає знайти правильний підхід для його заспокоєння і налагодження конструктивного діалогу.

Також емоційний інтелект може стати в пригоді за необхідності підтримати колег. У ситуаціях, коли колега переживає стрес або професійне вигорання, важливо виявити підтримку, вислухати його і запропонувати допомогу або пораду.

Емоційний інтелект містить у собі низку таких елементів:

1. Самоусвідомлення – здатність усвідомлювати власні емоції та їх вплив на поведінку в тій чи іншій ситуації.

2. Саморегуляція – вміння контролювати свої емоції й адекватно реагувати на різні ситуації та подразники.

3. Мотивація – здатність використовувати свої емоції для досягнення цілей, створювати емоційну налаштованість на досягнення результату та подолання труднощів.

4. Емпатія – розуміння емоцій інших людей та чутливість до них.

5. Соціальні навички – вміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми, встановлювати і підтримувати позитивні стосунки [11].

Важливість емоційного інтелекту в роботі співробітника ДКВС України обумовлюється низкою факторів. По-перше, робота в пенітенціарній системі пов'язана з високим рівнем стресу. Уміння розпізнавати свої емоції та керувати ними допомагає працівникам залишатися спокійними і зосередженими у складних ситуаціях. По-друге, процес взаємодії з колегами та ув'язненими вимагає наявності високого рівня емпатії. Розуміння їхніх емоцій і потреб допомагає вчасно запобігати конфліктам. По-третє, емоційний інтелект сприяє покращенню стосунків у колективі. Уміння підтримувати позитивний емоційний мікроклімат і ефективно запобігати конфліктам робить колектив більш згуртованим і продуктивним.

Розвиток емоційного інтелекту досягається через практики самоусвідомлення та регулярну саморефлексію. Також для розвитку емоційного інтелекту важлива саморегуляція, що досягається за допомогою технік релаксації (глибоке дихання або медитація), які дозволяють контролювати свої емоційні реакції у стресових ситуаціях.

У розвитку емоційного інтелекту допомагає правильна мотивація, яка вимагає постановки чітких та досяжних цілей, а також позитивного мислення. Для розвитку емпатії доцільно використовувати активне слухання і запитання про почуття співрозмовника.

Емоційний інтелект тісно пов'язаний з соціальними навичками комунікації та командною роботою. Тож для розвитку цих якостей буде корисною участь у спеціалізованих тренінгах і семінарах.

Отже, емоційний інтелект є важливою частиною професійної компетенції співробітника ДКВС України. Розвиток цієї навички сприяє підвищенню ефективності роботи, зниженню рівня стресу і конфліктів на роботі, а також покращенню психоемоційного клімату в колективі.

Стресостійкість – здатність зберігати спокій у стресових ситуаціях, ефективно реагувати на виклики, зберігати продуктивність і швидко відновлюватися після негативних ситуацій. Від того, наскільки співробітник вміє справлятися зі стресом, залежить не лише його здоров'я, а й ефективність виконання професійних обов'язків. Уміння зберігати спокій у кризових ситуаціях (бунти, спроби втечі, конфлікти) можуть допомогти зберегти життя та здоров'я співробітників і ув'язнених.

Стресостійкість містить у собі низку аспектів:

1. Емоційну стабільність, тобто вміння контролювати свої емоції і не дозволяти їм впливати на виконання професійних обов'язків.

2. Фізичну витривалість, яка передбачає здатність підтримувати своє тіло в гарному фізичному стані, що, своєю чергою, допомагає людині краще справлятися зі стресом.

3. Психологічну гнучкість, тобто здатність адаптуватися до швидких змін і знаходити конструктивні рішення у важких ситуаціях [12].

Важливість стресостійкості в роботі працівника пенітенціарної системи має кілька площин. По-перше, пенітенціарна система – це середовище з високим рівнем напруги, де співробітники щодня стикаються з потенційною небезпекою, виявами агресії та емоційно складними ситуаціями. Невміння

управляти стресом може призвести до швидкого професійного вигорання та депресії, що можуть вилитись у фізичні захворювання. По-друге, працівники, які вміють швидко справлятися зі стресом, здатні приймати більш виважені й раціональні рішення, що є критично важливим для гарантування безпеки та порядку в установах виконання покарань. По-третє, висока стресостійкість співробітника сприяє значному покращенню взаємодії з колегами та ув'язненими. Коли працівник спокійний і врівноважений, він здатен до ефективної комунікації і розв'язання конфліктів.

Розвиток стресостійкості досягається за рахунок розвитку кількох вагомих галузей життєдіяльності людини.

1. Фізичне здоров'я – регулярні фізичні вправи та здорове харчування, якісний сон – це основні умови, що допомагають людському організму ефективно боротися зі стресом.

2. Психологічні техніки спрямовані на релаксацію (глибоке дихання, медитація, йога, коротка прогулянка тощо) допомагають знизити рівень стресу й покращити концентрацію у кризових ситуаціях. Ці практики дозволяють відновити спокій і прийняти більш зважене рішення.

3. Планування і організація, що передбачають ефективне управління часом і планування робочих завдань. Це допомагає уникнути хаотичних дій, зайвого перевантаження на роботі і зменшує вияви стресу. При високому робочому навантаженні доречно розподілити великі завдання на більш дрібні і виконувати їх поступово, що допоможе зменшити відчуття перевантаженості та стресу.

4. Підтримка колег – конструктивна взаємодія з колегами, обговорення поточних проблем і пошук спільних ефективних рішень допомагають не допустити відчуття ізоляції й підтримують моральний дух як окремого співробітника, так і колективу загалом.

5. Регулярна саморефлексія, яка містить у собі самоаналіз власних реакцій на стресові ситуації та пошук шляхів їх покращення. Наприклад, ведення щоденника може допомогти людині усвідомити, що викликає в неї стрес і які реакції необхідно пропрацювати з метою покращення.

Отже, стресостійкість є надзвичайно важливою навичкою для працівників ДКВС України. Вона дозволяє працівникам залишатися ефективними, емоційно та фізично здоровими, знижувати рівень конфліктів і підвищувати безпеку на робочому місці.

**Висновок.** Таким чином, слід зазначити, що розвиток «софт скілз» серед працівників Державної кримінально-виконавчої служби України є ключовим аспектом підвищення ефективності їхньої роботи та ефективності служби загалом. Ці навички допомагають гарантувати безпеку співробітників, зменшувати конфлікти та підтримувати високий рівень професіоналізму в умовах постійної напруги і потенційних ризиків. Інвестування в навчання та розвиток м'яких навичок має стати одним з пріоритетів для розвитку служби, що, своєю чергою, сприятиме поліпшенню загальної атмосфери в місцях позбавлення волі та підвищенню рівня безпеки як для працівників, так і для ув'язнених.

#### Список використаних джерел

1. Бондарчук В. Емоційна стійкість як невід'ємний компонент професійної компетентності персоналу пенітенціарної системи України. *Кримінально-виконавча система України та її роль у розбудові правової і соціальної держави* : матеріали Х заочної Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Чернігів, 02 грудня 2022 р.) / гол. ред. О. М. Тогочинський ; Академія Державної пенітенціарної служби. Чернігів : Академія ДПтС, 2022. С. 29–32.

2. Борисенко Є., Павленко Ю., Бруневич В. Взаємодія hard skills та soft skills у процесі формування фахових компетентностей слухачів ТВВ «Хмельницька філія Академії Державної пенітенціарної служби». *Кримінально-виконавча система: Вчора. Сьогодні. Завтра*. 2022. № 2 (12). С. 83–92.

3. Гарань Н., Замороцька В. Soft skills як складник підготовки майбутнього фахівця у закладі вищої освіти. *International scientific journal «Grail of Science»*. 2023. № 28. С. 328–331.

4. Гоулман Деніел. Емоційний інтелект. Харків : Vivat, 2018. 512 с.

5. Гоулман Деніел. Емоційний інтелект. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2020. 400 с.

6. Зінорук А. Сутність поняття «комунікативні уміння». *Молодь і ринок*. 2022. № 3–4 (201–202). С. 196–201.

7. Карузо Девід, Саловой Пітер. Емоційний інтелект керівника. Київ : Самміт-книга. 2017. 296 с.

8. Кірдан О., Кірдан О. Формування soft skills здобувачів вищої освіти в освітньому процесі закладу вищої освіти. *Психолого-педагогічні проблеми сучасної школи*. 2021. Вип. 2 (6). С. 152–160

9. Муравйова І., Мар'янюк Я., Осадча А. Soft skills у сучасних реаліях української освіти. *Інноваційна педагогіка*. 2021. Вип. 32. Т. 1. С. 108–112.

10. Повстин О., Козяр М. Значення «soft skills» у формуванні управлінської компетентності фахівців у галузі безпеки людини. *Вісник ЛДУБЖД*. 2019. № 20. С. 122–127.

11. Ракітнянська Л. Сутність та зміст поняття «емоційний інтелект». *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2018. № 4 (63). С. 35–42.

12. Шпак М. Стресостійкість особистості в дискурсі сучасних психологічних досліджень. *Габітус*. 2022. Вип. 39. С. 199–203.

## References

1. Borysenko, Ye., Pavlenko, Yu. and Brunevych, V. (2022), "Interaction of hard skills and soft skills in the process of forming professional competencies of listeners of the TVV 'Khmelnyskyi branch of the Academy of the State Penitentiary Service'", *Criminal-Executive System: Yesterday. Today. Tomorrow*, No. 2 (12), pp. 83–92.

2. Bondarchuk, V. (2022), "Emotional stability as an integral component of the professional competence of the personnel of the penitentiary system of Ukraine", *Criminal-Executive System of Ukraine and Its Role in the Development of a Legal and Social State* : materials of the X remote All-Ukrainian scientific-practical conference (Chernihiv, December 2, 2022), chief ed. O. M. Togochnytsky ; Academy of the State Penitentiary Service, Academy of SPS, Chernihiv, pp. 29–32.

3. Caruso, D., and Salovey, P. (2017), *Emotional Intelligence of the Leader*, Summit-Book, Kyiv.

4. Goleman, D. (2018), *Emotional Intelligence*, Vivat, Kharkiv.

5. Goleman, D. (2020), *Emotional Intelligence*, Club of Family Leisure, Kharkiv.

6. Haran, N., and Zamorotska, V. (2023), "Soft skills as a component of the training of a future specialist in a higher education institution", *International scientific journal "Grail of Science"*, No. 28 (June), pp. 328–331.

7. Kirdan, O., and Kirdan, O. (2021), "Formation of soft skills of higher education students in the educational process of a higher education

institution", *Psychological and Pedagogical Problems of the Modern School*, Issue 2 (6), pp. 152–160.

8. Muraviova, I., Maryanko, Ya., and Osadcha, A. (2021), "Soft skills in the modern realities of Ukrainian education", *Innovative Pedagogy*, Issue 32, Vol. 1, pp. 108–112.

9. Povstyn, O. and Kozyar, M. (2019), "The importance of 'soft skills' in the formation of managerial competence of specialists in the field of human safety", *Bulletin of LDUFS*, No. 20, pp. 122–127.

10. Rakitnianska, L. (2018), "The essence and content of the concept of 'emotional intelligence'", *Pedagogical Process: Theory and Practice*, No. 4 (63), pp. 35–42.

11. Shpak, M. (2022), "Stress resistance of the individual in the discourse of modern psychological research", *Habitus, Issue*, No. 39, pp. 199–203.

12. Zinoruk, A. (2022), "The essence of the concept of 'communication skills'", *Youth and the Market*, No. 3–4 (201–202), pp. 196–201.