

УДК 159.99

С. Кучеренко¹, к.психол.н., доц., доц. каф. (ORCID 0000-0002-2209-9430)

Н. Кучеренко², к.психол.н., доц. каф. (ORCID 0000-0002-6644-3117)

¹Національний університет цивільного захисту України

²Українська інженерно-педагогічна академія

ДЕЯКІ ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ В ПІДРОЗДІЛАХ ЯКІ ВИКОНУЮТЬ ДІЯЛЬНІСТЬ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ

В сучасний час вивчення проблеми поведінки фахівців в конфліктній ситуації є одним з актуальних напрямків дослідницької діяльності як вітчизняних так і закордонних психологів. Особливу увагу приділяють конфліктам в організаціях, які виникають внаслідок розбіжності формальних організаційних засад та реальної поведінки персоналу організацій, що значним чином знижують ефективність їх професійної діяльності. Організаційні конфлікти в багатьох випадках пов'язані з проблемами організації праці та умовами діяльності. Вони найчастіше проявляються у невідповідності між існуючими формами організації діяльності та змістом завдань, які необхідно виконувати персоналу, особливо в екстремальних умовах. Це може бути пов'язане з станом техніки, обладнання, інструменту, особливостями технологій праці, розподілом завдань, висуванням та підвищення тощо. Суб'єктами таких конфліктів виступають як групи працівників, так і окремі особи, як персонал, так і керівний склад організації.

Професійна діяльність рятувальників виконується в екстремальних умовах і має відповідні особливості: високий рівень відповідальності за рішення бойового завдання, високий темп дій, дефіцит часу, несподівана зміна обстановки, недолік або суперечливість інформації про умови виконання завдання, міжособистісна взаємодія з постраждалими, емоційна насиченість переживань і інші. Все це є факторами, що провокують професійний стрес, збільшують особистісну емоціональну напругу, можуть викликати дратливість тобто можуть бути елементами які здатні викликати напруженість і підвищувати конфліктність в рятувальних підрозділах, виступати у якості конфліктогенів.

Отримані результати дослідження, говорять про те, що у переважної більшості рятувальників навички управління конфліктами сформовані на недостатньому рівні. Тому формування у рятувальників навичок, які стосуються попередження виникнення невдоволення, конструктивного сприйняття критики, успішної ролі посередника у вирішенні конфлікту тощо є одним із напрямків ефективного управління конфліктами в підрозділах, що дозволить підвищити рівень успішності їх професійної діяльності.

Ключові слова: професійна діяльність, екстремальні умови діяльності, організаційний конфлікт, конфліктогени, професійний стрес.

Вступ. В сучасний час вивчення проблеми поведінки фахівців в конфліктній ситуації є одним з актуальних напрямків дослідницької діяльності як вітчизняних так і закордонних психологів. Особливу увагу приділяють конфліктам в організаціях, які виникають внаслідок розбіжності формальних

організаційних засад та реальної поведінки персоналу організацій, що значним чином знижують ефективність їх професійної діяльності. Організаційні конфлікти в багатьох випадках пов'язані з проблемами організації праці та умовами діяльності. Вони найчастіше проявляються у невідповідності між

існуючими формами організації діяльності та змістом завдань, які необхідно виконувати персоналу, особливо в екстремальних умовах. Це може бути пов'язане з станом техніки, обладнання, інструменту, особливостями технологій праці, розподілом завдань, висуванням та підвищення тощо. Суб'єктами таких конфліктів виступають як групи працівників, так і окремі особи, як персонал, так і керівний склад організації.

Проблема конфліктів є сферою інтересів багатьох вітчизняних та закордонних дослідників так Р.Дарендорф, Л.Козер заклали основи конфліктології, в роботах Л.Томпсона, К.Томаса, Р.Мертон, Д.Смелсера, Д.Скотта досліджувалися стиль, стратегії поведінки особистості в конфліктній ситуації.

Значний внесок в дослідженнями проблеми конфліктів в організаціях внесли Л. Герасіна, М. Панова, О. Лукашенок, М. Рибаківа, Р. Шакуров, цю проблему також досліджували Е.Дюркгейм, Е.Мейо, Т.Парсонс тощо.

Аспекти поведінки фахівців в конфліктних ситуаціях досліджували в свої працях О. Бандурка, Ф. Бородкін, С.Бочарова, В. Друзь, О.Землянська, Л. Карамушка, Г. Ложкін, Л. Коузер, М. Пірен, Н. Пов'якель та інші.

Саме необхідність визначення особливостей поведінки рятувальників ДСНС України в конфліктних ситуаціях в залежності від їх рівня, розкриття умов, механізмів, засобів запобігання і корекції конфліктів обумовлює необхідність дослідження даної проблеми.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Важливим показником ефективності виконання професійної діяльності персоналу організацій є

конфліктність, у зв'язку з тим що відносини в організаціях можуть надавати можливість виникненню різних конфліктів. Конфлікт багатьма дослідниками трактується неоднозначно. Так, закордонні фахівці притримуються частіше визначення конфлікту, сформульоване Л. Козером, як боротьбу за цінності та претензії на певний статус, владу та ресурси, в якій цілями супротивника є нейтралізація, заподіяння шкоди чи усунення суперника. [10]

Вітчизняні науковці виділяють різні необхідні ознаки конфлікту, представленого різноманітними формами протистояння між індивідуумами та соціальними спільнотами, спрямованими на досягнення певних інтересів та цілей. Найбільш поширений підхід полягає у визначенні конфлікту через протиріччя як загальне поняття і, насамперед - через соціальне протиріччя. Тобто зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда в міжособистісних взаємодіях індивіда або груп людей. [1, 2, 6]

Основним призначенням конфлікту є подолання надмірно загострених протиріч, знаходження оптимального виходу з протистояння, підтримці взаємодії суб'єктів соціальних зв'язків в умовах серйозного розходження інтересів, оцінок, цілей.

Під об'єктом конфлікту, фахівці розуміють цінність, з приводу якої виникає зіткнення інтересів протидіючих сторін. Тобто це може бути матеріальна чи духовна цінність, до володіння чи користування якої прагнуть обидві сторони конфлікту, матеріальний елемент здатний служити предметом особистих,

групових, домагань, будь-який дефіцитний ресурс [1, 8].

На відміну від цього, предметом конфлікту є ті протиріччя, які виникають між взаємодіючими сторонами і які вони намагаються вирішити за допомогою протиборства. Тобто це об'єктивно існуюча чи уявна проблема, що є причиною розбрату між сторонами, коли кожна із сторін зацікавлена у вирішенні цієї проблеми на свою користь. Це можуть бути владні відносини, бажання мати ті чи інші цінності, прагнення до першості чи сумісності тощо [8, 12].

Особливе місце у кризових ситуаціях на підприємстві займають організаційні конфлікти як відкрита форма існування протиріч інтересів, що виникають у процесі взаємодії фахівців під час вирішення питань виробничого та індивідуального порядку.

Організаційні конфлікти виникають та розвиваються як наслідок загрози потребам фахівців, яка виходить від організаційних відносин. Важливо зрозуміти які умови є підставою їх розвитку тому, що, як вважають сучасні дослідники, вони можуть виникати у всіх сферах організаційних відносин:

- виробничих (конфлікт якій виникає при здійсненні виробничі дій);
- формальних (конфлікт підлеглого і керівника);
- неформальних (конфлікт між працівниками через розбіжність підходів щодо справедливості принципів майбутньої діяльності);
- поза формальних [1, 6, 12].

Все це доцільно знати для здійснення профілактики щодо недопущення або швидкого зняття конфліктної взаємодії, щоб запобігти заподіянню шкоди організації.

Конфлікти в організації виникають внаслідок розбіжності формальних організаційних засад та реальної поведінки членів колективу. Таке неузгодженість відбувається:

- коли працівник не виконує, ігнорує вимоги, що пред'являються йому з боку організації;

- коли вимоги до працівника суперечливі, неконкретні: низька якість посадових інструкцій, непродуманий розподіл посадових обов'язків;

- коли є посадові, функціональні обов'язки, але саме їхнє виконання залучає учасників трудового процесу в конфліктну ситуацію тощо [2, 8].

Також організаційні конфлікти, як визначають дослідники, коли виникають мають свої особливості і можуть виникати:

всередині малих виробничих груп (внутрішньо групові конфлікти);

між рядовими працівниками, пов'язані з особливостями сприйняття поведінки іншого персоналу, наприклад, досягненні особистих цілей під час спільної трудової діяльності;

між керівниками та підлеглими - найчастіше їх джерелом є відносини, які визначаються функціями професійної діяльності тобто службовими ролями і найбільш поширеними факторами цих конфліктів є - взаємна ворожість сторін; порушення єдності суспільних та особистих інтересів; ігнорування норм законодавства; недотримання моральних принципів тощо;

між працівниками різної кваліфікації, віку - факторами їх виникнення можуть виступати збільшення інтенсивності праці, що надає можливість підвищувати оплату праці;

між малими виробничими групами - причинами, які зумовлюють їх виникнення найчастіше бувають боротьба між групами за розподіл та перерозподіл різних видів ресурсів, за специфічні інтереси та цілі, за лідерство тощо [1, 2].

Обговорення результатів.

Організаційні конфлікти в рятувальних підрозділах містять проблеми, пов'язані насамперед із організацією та умовами діяльності. Ситуацію тут визначають: стан обладнання та інструменту, планування та технічна документація, заробітна плата та преміальні кошти, справедливість оцінки вкладу в діяльність, розподіл завдань та завантаження людей, кар'єрні переміщення тощо. Подібні конфлікти найчастіше проявляють себе у вигляді невідповідності між завданнями, що стоять перед персоналом і формами організації, покликаними забезпечити їх вирішення [3, 4, 12].

Існує комплекс підстав виникнення та розвитку організаційних конфліктів.

Функціональні підстави конфліктів. У кожній організації є система противаг що перебувають у суперечності і які доповнюють одна одну, наприклад: виникнення нових проблем, щодо яких не визначено, хто і як їх має вирішувати; розбіжності через застосування правил і норм, в яких завжди присутня інформація для ситуативного рішення; необхідність зміни чинних правил у зв'язку із змінами зовнішнього чи внутрішнього середовища організації [1, 6].

Конфлікти інтересів викликаються одно спрямованістю інтересів різних людей, груп, структур найчастіше зустрічаються конфлікти групових та індивідуальних

матеріальних інтересів, які іноді маскуються інтересами справи.

Джерелами виникнення і розвитку конфліктів нерідко виступають конфліктогени які можуть виступати словами, діями або, навпаки, бездіяльністю. До конфліктогенних відносять: прояви агресивності, егоїзму; порушення правил, дисципліни, етики, внутрішнього трудового розпорядку, техніки безпеки тощо; відкриту недовіру; перебивання співрозмовника, приниження його значущості; підкреслення відмінностей між собою і співрозмовником не на його користь; стійке небажання визнавати свої помилки і правоту іншого; занижену оцінку внеску партнера в спільну справу і перебільшення власного; постійне нав'язування своєї точки зору і порад; нещирість в судженнях; різке прискорення темпу бесіди і її несподіване закінчення, невміння вислухати і зрозуміти точку зору співрозмовника, прагнення до переваги; поблажливе ставлення і тон; хвастощі; категоричність; безапеляційність; жартування; перебивання співрозмовника; посилення на негативні думки інших людей; слова, що виражають недовіру, слова-загрози, слова-глузування, слова-порівняння тощо [1, 8, 12].

Необхідно зазначити, що серед конкретних причин організаційних конфліктів, які виникають в організаціях, зокрема рятувальних підрозділах, необхідно виділити такі:

- розбіжність, відмінність чи перетин інтересів членів організації, тобто розходження цілей та інтересів рятувальників та різних підрозділів;

- відмінність у ціннісних орієнтаціях, що під час спільної

діяльності може призвести до конфлікту;

- різні форми економічної та соціальної нерівності тобто усвідомлення членами організації несправедливості розподілу винагороди та соціальних відносин тощо; [8, 12].

Також необхідно урахувати і причини організаційного конфлікту які мають суб'єктивний характер:

- неправильні дії одного або кількох рятувальників, які завдають шкоди спільній справі або зривають досягнення спільної мети;

- ситуаційна несумісність двох або більшої кількості персоналу, що виявляється у невідповідності вчинків одного співробітника очікуванням, ціннісним установам інших;

- розбіжність у думках, оцінках, судженнях тих чи інших членів групи;

- особиста неприязнь одного члена організації до іншого або інших, що заважає їх співпраці;

- заздрість одного або кількох членів групи до успіхів, авторитету іншого, більш успішного;

- психологічна несумісність двох чи кількох фахівців рятувального підрозділу [2, 6].

До особливостей організаційних конфліктів особового складу підрозділів ДСНС також можна віднести наступне:

- конфлікт починається як конфлікт функціональних ролей, а трансформується у конфлікт особистостей;

- конфлікти проявляються як конфлікти персоналу, так і конфлікти структур;

- тривала за часом прихованість конфліктів. Це стосується насамперед

конфліктів «нижчий проти вищого», коли є багато серйозних підстав приховувати конфлікти, що назрівають або є наявними. Зокрема, до цих підстав належать такі:

- небажання уславитися конфліктною людиною, тому що таких хочуть позбутися керівники і таких недолюблюють колеги;

- небажання загострювати стосунки, нести втрати та псувати собі настрої, наживати стрес та ін;

- відсутність реальних можливостей для обговорення проблем з керівництвом;

- впевненість у соціальній відчуженості керівників;

- переконаність у тому, що рядовий персонал все одно нічого не досягне;

- переконаність у тому, що проблеми вигідні тим, хто їх нібито не помічає та ін. [3, 8].

Професійна діяльність рятувальників виконується в екстремальних умовах і має відповідні особливості: високий рівень відповідальності за рішення бойового завдання, високий темп дій, дефіцит часу, несподівана зміна обстановки, недолік або суперечливість інформації про умови виконання завдання, робота в загазованому, задимленому приміщенні, міжособистісна взаємодія з постраждалими, емоційна насиченість переживань, пов'язаних з контактами з тілами загиблих і інші.

Так у роботах А. Куфлієвського, Н. Оніщенко, В. Садкового та інших, робиться акцент на тому, що рятувальники виконують рятувальні роботи, пов'язані з пожежогасінням, повеннями, з природними катастрофами та іншими непередбаченими нещасними випадками, а також займаються ліквідацією наслідків нещасних випадків (наприклад, дорожньо-

транспортна пригода або нафтове забруднення). Рятувальна робота небезпечна і вимагає співробітництва на засадах довіри – неправильне рішення або поведінка може поставити під загрозу здоров'я, життя або майно самого рятувальника, або ж здоров'я, життя або майно інших людей [4, 5, 7, 9, 11].

Дослідники вважають, що успішність дій фахівця в екстремальних умовах залежить від типу його поведінки, і, зокрема, виділяють три типи: «напружений», «боягузливий», «гальмівний». Так, «напружений» тип характеризується підвищеною напруженістю у виконанні завдання, «боягузливий» - в умисному ухиленні від виконання покладених на нього функцій, «гальмівний» - виражається в повній загальмованості його дій. Вони вважають, що вплив екстремальних умов складається не тільки з прямої, безпосередньої загрози життю фахівця, а й опосередкованої, пов'язаної з очікуванням її реалізації. Також відмічається, що деякі фахівці при наявності явної загрози відчують гостре потяг до неї [4, 11].

Специфічним стресогенним фактором для професійної діяльності рятувальників є режим тривожного очікування при несенні добового бойового чергування. У деяких рятувальників хвилювання, викликане очікуванням виклику, супроводжується реакцією, яка може перевершувати реакцію, що виникає в період бойових дій. Під час своєї робочої зміни рятувальник знаходиться в стані постійної готовності, щоб в разі виникнення кризової ситуації поспішити на місце події для її вирішення. Коли надходить сигнал тривоги, черговим бійцям відводиться одна хвилина щоб одягти

спеціальний одяг, сісти в машину і виїхати. Від того, як швидко прибуде машина на місце події, часто залежать життя багатьох людей.

Все це є факторами, що провокують професійний стрес, збільшують особистісну емоціональну напругу, можуть викликати дратливість, підвищувати конфліктність в рятувальних підрозділах, тобто виступають у якості конфліктогенів [1, 9, 12].

Проведене дослідження щодо вирішення конфліктів в рятувальних підрозділах, в якому взяли участь молоді рятувальники зі стажем роботи до п'яти років і більш досвідчені рятувальники зі стажем роботи понад п'ять років, дозволило отримати результати, аналіз яких відображає рівень сформованості навичок управління міжособистісними конфліктами рятувальниками ДСНС України.

Отримані дані, говорять про те, що у переважної більшості рятувальників навички управління міжособистісними конфліктами сформовані на недостатньому рівні. Так, досконалим рівнем сформованості навичок управління міжособистісними конфліктами не володіє ні хто, високий рівень сформованості має незначна кількість фахівців, у більшості опитаних виявлено середній та низький рівень сформованості навичок управління міжособистісними конфліктами.

За результатами дослідження можна говорити про те, що у рятувальників найбільше сформовані навички, які забезпечують їх здатність виконувати роль посередника у вирішенні конфлікту тобто забезпечувати оптимальне вирішення конфліктної ситуації. Високий рівень їх розвитку мають 27,1% опитаних.

Майже половина опитуваних 46,6% має середній рівень розвитку цих навичок, та 25,3 % мають низький рівень їх сформованості. Це говорить проте що у рятувальників, які прийняли участь у дослідженні, більшість конфліктів вирішується за участю третіх осіб. Таку ситуацію в цілому можна пояснити, тим що для правильного визначення істоти конфлікту його учасники повинні узгодити свої уявлення про ситуацію, що склалася, і виробити певну стратегію поведінки. Їх дії в цьому випадку носять покроковий характер і включають наступні складові: визначення основної проблеми, коли рятувальникам необхідно чітко усвідомити причину конфлікту; визначення вторинних причин конфлікту, тому що нерідко саме вони є приводом для виникнення конфлікту, часто затуляючи справжню причину; пошук можливих шляхів вирішення конфлікту.

Наступним за рівнем сформованості виступають навички, які дають можливість попередити виникнення невдоволення, яке може викликати конфліктну ситуацію, тобто прогнозувати конфлікт. Високий рівень сформованості навичок визначено у 15,3% опитаних. 46,5% мають середній рівень сформованості навичок та 38,2% респондентів мають низький рівень сформованості цих навичок. У цілому, це означає, що тут мається на увазі не спотворена особистими пристрастями оцінка дій, намірів, позицій як своїх, так і опонентів.

Отримані результати свідчать про те що рятувальникам важко уникнути впливу негативної установки щодо протилежної сторони, що виявляється у упередженості оцінки іншого, припускаючи, що партнер

налаштований виключно вороже, вони починають захищатися, поступово переходячи до наступу. Тому їм необхідно бути максимально неквапливими в оцінках інших рятувальників, особливо у конфліктній ситуації.

Результати отримані відносно сформованості у рятувальників навички реакція на критику показали, що лише 4,4% опитаних мають високий рівень розвитку цієї навички, 17,1% респонденті - середній рівень сформованості, а у 78,5% ця навичка має низький рівень сформованості.

Реакція на критику доволі часто визначається відкритістю та ефективністю спілкування протидіючих сторін. Тому ці результати свідчать про те, що рятувальники не завжди відкрито обговорюють проблеми, в ході якого сторони чесно висловлюють своє ставлення до того, що відбувається, їм важко погодитися з тим, що конфліктна ситуація доволі часто зумовлена їх власними професійними недоліками тощо. Вони не достатньо розуміють, що відкритість спілкування, навіть бурхливий прояв почуттів, сприяють організації конструктивного пошуку вирішення проблеми.

Виходячи з вище викладеного можна визначити, що формування у рятувальників навичок, які стосуються попередження виникнення невдоволення, конструктивного сприйняття критики, успішної ролі посередника у вирішенні конфлікту є одним із напрямків ефективного управління конфліктами в підрозділах ДСНС, що дозволить підвищити рівень успішності їх професійної діяльності.

Висновки. Дослідження особливостей поведінки в

конфліктних ситуаціях рятувальників ДСНС України з різним стажем роботи показало, що рятувальники, які мають стаж роботи до п'яти років частіше обирають стиль поведінки суперництва прагнуть досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших, орієнтуються на власні ідеали та здібності, іноді проявляють занадто високу активність дій під час виконання професійних дій. Рятувальники ж зі стажем більш п'яти років обирають стиль суперництва в критичних ситуаціях, коли інші люди розгубилися і комусь потрібно зрештою прийняти рішення, також для них властива поведінка співпраці, тобто приймають активну участь у розв'язанні організаційного конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів інших рятувальників.

Молоді рятувальники мають більш високий рівень конфліктності, тобто вони можуть не тільки часто вступати в конфлікти, а навіть провокувати інших до їх виникнення, для них характерна різкість і категоричність в судженнях можуть пред'являти невинуватим завищені формальні вимоги до рятувальників.

Дослідження виявило недостатній рівень сформованості у переважної більшості рятувальників навичок управління міжособистісними конфліктами, таких як попередження виникнення невдоволення, конструктивного сприйняття критики, успішної ролі посередника у вирішенні конфлікту.

Результатами теоретичного аналізу та емпіричного дослідження, доведено необхідність розвитку у рятувальників навичок управління організаційними конфліктами як важливого чинника підвищення

ефективності їхньої професійної діяльності.

Для вирішення цієї проблеми нами запропонована програма соціально психологічного тренінгу корекції конфліктності особового складу в рятувальних підрозділах ДСНС яка, з нашої точки зору, дозволить рятувальник засвоїти теоретичну та практичну базу управління конфліктом, сформувати навички безконфліктної поведінки, навчити адекватним способам сприйняття конфліктних ситуацій для ефективного їх вирішення, отримати досвід запобігання конфліктам.

Дослідження даної проблеми буде продовжено в наших подальших роботах.

Література

1. Балабанова Л.В., Савельєва К.В. Конфліктологія : навч. посіб. Київ: Вид. дім «Професіонал», 2009. 280 с.
2. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія. Харків, 2002. 256 с.
3. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту: навч. посібник. Київ, 2013. 304 с.
4. Євсюков О.П., Куфлієвський А.С., Лебедев Д.В. Екстремальна психологія : підруч. Київ, 2007. 502 с.
5. Кулешов М.М., Попов В.М., Садковий В.П. Керівник служби цивільного захисту: практичний посібник. Харків: НУЦЗУ, 2010. 90с.
6. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНЕУ, 2011. 167 с.
7. Оніщенко Н. В. Екстрена психологічна допомога постраждалим в умовах надзвичайної ситуації:

теоретичні та прикладні аспекти:
монографія Харків, 2014. 584 с.

8. Орлянський В.С.
Конфліктологія. Київ, 2007. 160 с.

9. Основи психологічного
забезпечення діяльності МНС:
підручник / за заг. ред. В.П.
Садкового. Харків, 2009. 244 с.

10. Скотт Г. Джинні.
Конфлікти: шляхи подолання. Київ,
1991. 259с.

11. Тактична і психологічна
підготовка особового складу пожежної
охорони: підручник. /П.П.Клюс,
В.Г.Палюх, В.О.Росоха. Харків, 2002.
288 с.

12. Тихомирова Є.Б.,
Постоловський С.Р. Конфліктологія та
теорія переговорів. Рівне, 2007. 128 с.

S. Kucherenko¹, PhD in psychology, Associate Professor

N. Kucherenko², PhD in psychology, Associate Professor

¹*National University of Civil Defense of Ukraine, Kharkiv (Ukraine)*

²*Ukrainian Engineering Pedagogics Academy, Kharkiv (Ukraine)*

SOME FEATURES OF ORGANIZATIONAL CONFLICTS IN UNITS WHICH PERFORM ACTIVITIES IN EXTREME CONDITIONS

In modern times, the study of the problem of the behavior of specialists in a conflict situation is one of the topical areas of research activity of both domestic and foreign psychologists. Particular attention is paid to conflicts in organizations that arise as a result of differences between formal organizational principles and the actual behavior of the organization's personnel, which significantly reduce the effectiveness of their professional activities. Organizational conflicts in many cases are related to problems of work organization and working conditions. They are most often manifested in the discrepancy between the existing forms of organization of activities and the content of tasks that must be performed by personnel, especially in extreme conditions. This may be related to the state of machinery, equipment, tools, features of labor technologies, distribution of tasks, promotion and promotion, etc. The subjects of such conflicts are both groups of employees and individuals, both staff and management of the organization.

The professional activity of rescuers is carried out in extreme conditions and has relevant features: a high level of responsibility for the decision of a combat mission, a high pace of action, a lack of time, an unexpected change in the situation, a lack or contradiction of information about the conditions of the task, interpersonal interaction with the injured, emotional saturation of experiences, and others. All these are factors that provoke professional stress, increase personal emotional tension, can cause irritability, that is, can be elements that can cause tension and increase conflict in rescue units, act as conflict generators.

The obtained results of the study indicate that the vast majority of rescuers have inadequate conflict management skills. Therefore, the formation of rescuers' skills related to the prevention of dissatisfaction, constructive perception of criticism, the successful role of a mediator in conflict resolution, etc. is one of the directions of effective conflict management in units, which will increase the level of success of their professional activities.

Keywords: professional activity, extreme conditions of activity, organizational conflict, conflict generators, professional stress.

References

1. Balabanova L.V. Savelieva K.V. *Konfliktolohiia* (2009) : navch. posib. [Conflictology: educational manual] Kyiv. [in Ukrainian].
2. Vashchenko I. V. (2002) *Konflikty: suchasnyi stan, problemy ta napriamky yikh vyrishennia v orhanakh vnutrishnikh sprav: monohrafiia*. [Conflicts: current state, problems and directions of their resolution in internal affairs bodies: monograph] Kharkiv. [in Ukrainian].
3. Dolynska L. V., Matiash-Zaiats L. P. (2013) *Psykholohiia konfliktu: navch. posibnyk*. [Psychology of conflict: educational manual] Kyiv. [in Ukrainian].
4. Ievsiukov O.P., Kufliievskiy A.S., Liebiediev D.V. (2007) *Ekstremalna psykholohiia : pidruch.* [Extreme psychology: textbook.] Kyiv. [in Ukrainian].
5. Kulieshov M.M., Popov V.M., Sadkovyi V.P. (2010) *Kerivnyk sluzhby tsyvilnoho zakhystu: praktychnyi posibnyk*. [The head of the civil protection service: practical manual.] Kharkiv. [in Ukrainian].
6. Myronova O.M., Mazorenko O.V. (2011) *Konfliktolohiia: navch. posib.* [Conflictology: educational manual] Kharkiv. [in Ukrainian].
7. Onishchenko N. V. (2014) *Ekstrena psykhologichna dopomoha postrazhdalym v umovakh nadzvychainoi sytuatsii: teoretychni ta prykladni aspekty: monohrafiia*. [Emergency psychological assistance to victims in emergency situations: theoretical and applied aspects: monograph] Kharkiv. [in Ukrainian].
8. Orlianskyi V.S. (2007) *Konfliktolohiia*. Kyiv. [Conflictology.] Kyiv. [in Ukrainian].
9. *Osnovy psykhologichnoho zabezpechennia diialnosti MNS / za zah. red. V.P.Sadkovoho* (2009): pidruchnyk. [Basics of psychological support for the activity of the Ministry of Emergency Situations: textbook] Kharkiv. [in Ukrainian].
10. Skott H. Dzhyhnyi. (1991) *Konflikty: shliakhy podolannia*. Kyiv. [Scott G. Ginny. Conflicts: ways of overcoming]. Kyiv. [in Ukrainian].
11. *Taktychna i psykhologichna pidhotovka osobovoho skladu pozhezhnoi okhorony /P.P.Klius, V.H.Paliukh, V.O.Rosokha.* (2002): pidruchnyk. [Tactical and psychological training of fire service personnel: textbook] Kharkiv. [in Ukrainian].
12. Tykhomyrova Ye.B., Postolovskiy S.R. (2007) *Konfliktolohiia ta teoriia perehovoriv*. [Conflictology and negotiation theory] Rivne. [in Ukrainian].

Надійшла до редколегії: 10.10.2023

Прийнята до друку: 17.10.2023