

УДК 005.336.2:343.83:159.964.21-048.93(477)

DOI 10.32755/sjeducation.2022.02.140

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ДКВС УКРАЇНИ В РОБОТІ ІЗ ЗАСУДЖЕНИМИ

Мірошниченко Оксана Миколаївна, кандидат психологічних наук,
доцент, начальник кафедри психології,
Академія Державної пенітенціарної служби,
(14000, Україна, м. Чернігів, вул. Гонча, 34,
e-mail: mirok200067@gmail.com)
ORCID: 0000-0002-8624-9397

У статті розглядаються питання про роль конфліктів у детермінації злочинної поведінки засуджених та осіб, узятих під варту, й формування конфліктологічної компетентності персоналу установ виконання покарань та слідчих ізоляторів.

Мета статті полягає у формуванні навичок «конфліктологічної компетентності» шляхом застосування тренінгових технологій і вправ, що дозволяють сформувати необхідні навички в персоналу установ виконання покарань.

Висновки. В установах виконання покарань не завжди вдається вчасно виявити конфлікти, що пояснюється їх прихованим характером. Крім того, в установах виконання покарань мають місце конфлікти, викликані особистісними характеристиками та стилем керівництва власне персоналом установ виконання покарань. Стиль управління установами виконання покарань пов'язаний з особливостями характеру, темпераменту, відсутністю досвіду, професійною деформацією особистості.

Орієнтовна програма тренінгу конфліктологічної компетентності персоналу ДКВС України складається з чотирьох занять, мета яких полягає у створенні атмосфери відкритості, довіри та підтримки групової згуртованості учасників групи; засвоєнні методів аналізу конфліктів і пошуку закономірностей адаптивної поведінки у складних комунікаційних ситуаціях; формуванні професійних навичок активного слухання та розуміння іншої людини в складних комунікаційних ситуаціях і засвоєнні ефективних методів саморегуляції поведінки та зменшенні емоційних станів у конфлікті.

Ключові слова: конфлікт, конфліктологічна компетентність, персонал ДКВС України, профілактика конфліктів, тренінг конфліктологічної компетентності.

CONFLICT COMPETENCE FORMATION OF THE PERSONNEL OF THE STATE CRIMINAL AND EXECUTIVE SERVICE OF UKRAINE IN WORKING WITH CONVICTS

Miroshnychenko Oksana, PhD in Psychology, Associate Professor,
Head of the Department of Psychology,
Academy of the State Penitentiary Service

(34 Goncha Street, Chernihiv, 14000, Ukraine,
e-mail: mirok200067@gmail.com)
ORCID: 0000-0002-8624-9397

This article examines the issue of the role of conflicts in determining the criminal behavior of convicts and persons taken into custody and the conflict-related formation competence of the personnel of the penitentiary institutions and detention centers.

The purpose of the article is the “conflictological competence” skills by using training technologies and exercises which will allow to form the necessary skills of the penitentiary institutions personnel for the execution of punishments.

Conclusions. Because it is not always possible to detect conflicts in time in penitentiary institutions, which is explained by their hidden nature. In addition, there are conflicts in the penitentiary institutions, which are caused by personal characteristics and leadership style of the correctional facilities personnel. The style of management of penitentiary institutions is connected with personal characteristics, temperament, lack of experience and professional personality deformation.

Indicative program for training conflict-related competence of the penitentiary institutions personnel in four sessions, the purpose of which is to create the atmosphere of openness; trust and support of group cohesion of group participants; mastering the methods of conflict analysis and searching for regularities of adaptive behavior in difficult communication situations; building professional skills of active listening, understanding of another person in complex communication situations, learning effective methods of self-regulation of behavior and decrease emotional states in the conflict.

Key words: conflict, conflict competence, the personnel of the State Criminal and Executive Service of Ukraine, prevention of conflicts, training of conflict-related competence.

Постановка проблеми. Реформування Державної кримінально-виконавчої служби України (далі – ДКВС України) передбачає нові стандарти підготовки фахівців, подальше вдосконалення діяльності установ виконання покарань (далі – УВП) та слідчих ізоляторів (далі – СІЗО). Програми реформування ДКВС України передбачають, крім зміни змісту соціально-виховної роботи із засудженими та ув’язненими, належне кадрове забезпечення, наявність фахівців, що володіють не лише правовими знаннями, а й знаннями в галузі соціально-психологічної діяльності, які мають високий рівень професійної компетентності, вміло застосовують широкий спектр психолого-педагогічних методів, інноваційних прийомів та способів впливу на досить специфічну категорію осіб. У зв’язку з цим зміщується фокус на психологічну підготовку персоналу, здобуття ними необхідних професійних компетентностей.

Розглядаючи проблему конфліктів в УВП, слід зазначити, що умови ізоляції засуджених від суспільства, посилена регламентація життєдіяльності, примусове одностатеве спілкування – це фактори, які збільшують імовірність виникнення конфліктних ситуацій. Не завжди в умовах УВП вдається вчасно виявити конфлікти, що пояснюється їх прихованим характером. Це завдання полегшує вміння використовувати соціально-психологічні методи для вивчення конфліктів, такі як бесіда, метод узагальнення незалежних характеристик, аналіз документів, анкетування, аналіз результатів діяльності, колективна дискусія, соціометричне опитування, тести й моделювання ситуації за допомогою тренінгу, на чому ми й акцентуємо увагу в цій статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання про роль конфліктів у детермінації злочинної поведінки ставили З. А. Астеміров, В. А. Елеонорський, А. Р. Ратінов, А. Д. Сафронов та ін. У юридичній психології конфлікти досліджували А. Д. Глоточкін, А. Г. Ковальов, В. Ф. Пірожков, К. К. Платонов, І. Б. Пономарьов, А. В. Усс, Б. Б. Казак, Ю. А. Дмитрієв. Концептуальний підхід до проблеми виникнення конфліктів представлено в роботах українських дослідників: Г. В. Ложкіна, Н. І. Пов'якель, А. Б. Коваленко та ін.

Виклад основного матеріалу. У сучасній психологічній літературі під конфліктом розуміється взаємозв'язок між суб'єктами соціальної взаємодії (окремими особами, групами або окремими особами і групами), що характеризується їх протистоянням на основі протилежних мотивів, інтересів, цілей, думок, поглядів або оцінок. Конфлікт виражається в поведінці, спрямованій на нейтралізацію, а іноді й усунення перешкод з боку одного з учасників, і пов'язаний із заподіянням моральної, психологічної, фізичної або матеріальної шкоди. Це визначення конфлікту допоможе нам розпізнати ознаки конфліктної ситуації, що насувається, і скоригувати власну поведінку.

Структура будь-якого конфлікту містить такі основні елементи:

– сторони або учасники є суб'єктами соціальної взаємодії (окремими особами або невеликими групами), які перебувають у стані конфронтації і діють у напрямку заподіяння шкоди один

одному (фізичної, матеріальної чи психологічної для досягнення своєї мети або задоволення потреб);

– предмет конфлікту – це те, проти чого протистоять конфліктуючі сторони;

– позиції конфліктуючих сторін – це те, що вони говорять один одному під час конфлікту або переговорного процесу;

– підштовхування соціальних взаємодій до конфліктів (мотиви, які часто набувають форми потреб, інтересів, цілей, переконань);

– конфліктні умови – це обставини зовнішнього середовища, які прямо чи опосередковано сприяють конфліктам або загострюють існуючі протиріччя, взаємовиключні інтереси окремих осіб або малих груп;

– результат конфлікту являє собою завершальний етап розвитку і є результатом взаємодії його учасників. Він може виражатися в повному або частковому вирішенні протиріч, що виникають, їх природного згасання чи «заморожування», переходу до латентного стану або перетворення в більш гострий конфлікт.

У місцях позбавлення волі можна виділити три групи основних причин конфліктів:

1. Конфлікти, пов'язані з недоліками в організаційній та виробничій діяльності в УВП, несприятливими умовами праці й побуту засуджених;

2. Конфлікти, спричинені помилками, яких припустилися під час комплектування колективу засуджених, підбору та розстановки активу, а також послабленням виховної роботи серед засуджених;

3. Конфлікти, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями окремих особистостей (неадекватна самооцінка, егоїзм, хворобливе самолюбство, різкість у спілкуванні з оточенням, жорстокість, бездушність, аморальність, нездоровий інтерес до азартних ігор, схильність до алкоголізму та наркоманії). Особливу увагу необхідно приділяти засудженим, які відбули 3/4 строку покарання незалежно від віку та періоду перебування в УВП. Таким засудженим більшою мірою притаманні стани психологічного напруження і депресії. Цю категорію умовно можна назвати «важкі засуджені».

Значно впливають на рівень конфліктності несприятливий соціально-психологічний клімат у колективі засуджених (пригнічений настрій, кругова порука, паразитизм), наявність негативно спрямованих груп та окремих засуджених. До створення конфліктних ситуацій у місцях позбавлення волі, як показує практика, найбільш схильні засуджені, вік яких коливається від 18 до 25 років, та які відбувають покарання за насильницькі злочини. Мотив усіх конфліктів у цьому середовищі засуджених – прагнення задовольнити свої егоїстичні потреби [2, с. 16].

Під час вирішення конфліктних ситуацій доцільно дотримуватися таких рекомендацій:

1. намагайтесь подолати негативні емоції, які виникли у спілкуванні з цією категорією засуджених;

2. проаналізуйте, у чому полягає складність у спілкуванні засуджених, особливо під час виникнення та перебігу конфлікту;

3. визначте, наскільки стиль поведінки засудженого адекватний конфліктній ситуації;

4. спробуйте підвести засудженого до самостійного вирішення та виходу з конфліктної ситуації (допомагаючи в цьому, ви підкреслюєте виключно його здібність ухвалювати правильне рішення в конфліктних ситуаціях);

5. водночас намагайтесь не потрапити під вплив цього засудженого, його точку зору, світосприйняття, зберігайте спокій та нейтралітет; засуджений має озвучувати ваші думки й вашу точку зору, але вже сприймаючи і висловлюючи їх ніби свої;

6. спробуйте знайти засіб задоволення інтересів та потреб засудженого (якщо вони не суперечать існуючим режимним вимогам і законодавству).

В УВП мають місце конфлікти, викликані особистісними характеристиками і стилем керівництва персоналу УВП та СІЗО, насамперед начальника відділення та інших співробітників. Ці причини можна пояснити таким чином: особливості характеру й темпераменту співробітників; недостатність досвіду роботи в умовах УВП; професійна невідповідність і некомпетентність; професійна деформація, що виявляється в підозрливості, розлюченості, зловживанні владою, упередженому ставленні до персоналу та засуджених. Отже, важливим кроком щодо вирішення

конфліктних ситуацій в УВП є формування «конфліктологічної компетентності» персоналу ДКВС України.

Поняття «конфліктологічна компетентність» належить до набору взаємопов'язаних якостей, знань і соціальних навичок персоналу УВП, сприяючи його продуктивній роботі з різними видами конфліктів, а також розв'язанню гострих життєвих проблем (протиріччя, сутички, скандали, сварки тощо) із засудженими. Найбільшого значення серед персоналу УВП мають такі групи якостей, знань та навичок: активне слухання й розуміння партнера; практична здатність аналізувати конфліктні ситуації, виявляти причини суперечностей і знаходити адекватні шляхи їх вирішення; знання психологічних особливостей і механізмів різних видів конфліктів та вміння працювати з ними методично грамотно; психоемоційна стабільність і практичні навички саморегуляції в гострих ситуаціях; бажання мати психологічний вплив на сторони конфлікту з метою його вирішення; можливість надавати консультації та бути посередником (медіатором) у розв'язанні конфліктів.

Важливим напрямком роботи персоналу УВП з точки зору конфліктологічної компетентності є профілактика конфліктів з метою їх запобігання. Ці завдання для адміністрації установ виконання покарань ускладнюються тим, що в місцях позбавлення волі зосереджена, з психологічної точки зору, категорія, яка призводить до значного рівня конфліктності. Профілактика конфліктів в УВП охоплює прогнозування, планування, психолого-педагогічні заходи на всіх рівнях (колектив – група – особистість).

Прогнозування конфліктних ситуацій передбачає: прогнозування причин виникнення й розвитку конфліктів, обставин, які сприяють їм; урахування індивідуальних особливостей особистості: спрямованість, психічний стан, розвиток волі, ставлення до покарання тощо; інформаційне забезпечення, наявність відомостей про засудженого чи групи засуджених з різних джерел; забезпечення постійного контролю за поведінкою осіб, схильних до створення конфліктних ситуацій.

Планування профілактичних засобів містить: заходи з роз'єднання негативних груп засуджених; індивідуальну профілактичну роботу зі злісними порушниками режиму утримання;

припинення чуток; розвінчання негативних традицій та звичаїв в осередку засуджених.

Психолого-педагогічні заходи профілактики конфліктів: створення сприятливої морально-психологічної атмосфери у відділенні; копітка індивідуальна робота із засудженими, особливо в період адаптації до життя в умовах ізоляції від суспільства; вплив на засуджених через близьких родичів; зацікавлення засуджених кінцевим результатом своєї праці та дисциплінованістю; розведення та переорієнтація негативно спрямованих груп та окремих засуджених.

Зважаючи на вищевикладене, пропонується схема розв'язання конфліктів в УВП.

1. Аналіз конфліктної ситуації: визначити й відмежувати дійсні причини від приводів, що пропонуються учасникам конфлікту; визначити стадію розвитку конфлікту; визначити місце, час, кількість учасників, тривалість конфлікту та ймовірність наслідків.

2. Ухвалення рішення про вибір оптимальних засобів впливу на учасників конфлікту та на умови його перебігу.

3. Реалізація ухваленого рішення або засоби вирішення конфліктів: розв'язання проблеми, з приводу якої виникли суперечності; компроміс, який передбачає пошук можливих взаємних поступок.

4. Усунення однієї з конфлікуючих сторін – непряме втручання у конфлікт: звуження кількості учасників конфлікту; зміна видів діяльності та переключення уваги сторін, які перебувають у стадії протистояння, на інший об'єкт.

Робота з основними категоріями засуджених з метою профілактики конфлікту передбачає:

1. Працюючи із засудженими негативною спрямованістю, пропонуйте їм вибір альтернативної поведінки, при цьому постійно виконуйте заходи, які передбачаються в обох випадках (згода або відмова).

2. Працюючи з основною масою засуджених, необхідно систематично проводити з ними зустрічі та індивідуальні бесіди. Чим більше ви будете з ними зустрічатися, розмовляти й вирішувати їхні проблеми, тим менша ймовірність виникнення конфліктної ситуації.

3. Працюючи з активом засуджених, доцільно пам'ятати принципів: довіряй, але перевіряй. Здійснюйте постійний контроль, не допускайте зловживань з їхнього боку. Завжди використовуйте принцип гласності при покаранні будь-кого з активу засуджених.

4. Працюючи з морально приниженими засудженими, не використовуйте та не вживайте нецензурних або образливих слів. Проявляйте максимум уваги й поваги під час спілкування з цією категорією засуджених. Пам'ятайте: перед вами людина, якій у житті несолодко (ізоляція та презирство).

Розв'язання конфліктів багато в чому залежить і пов'язано зі зміною позиції порушника режиму утримання та педагогічної майстерності персоналу УВП та СІЗО. Цьому сприяють: вплив на властивості особистості з метою формування об'єктивної самооцінки, критичне ставлення до своєї поведінки (вміння визнавати власні помилки); вплив на суспільну думку первинного колективу з метою підвищення вимог до порушників режиму утримання, припинення кругової поруки та «родинності» завдяки тренінгу конфліктологічної компетентності, формування та закріплення здатності персоналу УВП ефективно долати конфлікти, не вдаючись до насильства або відкритого примусу щодо учасників. Основною метою тренінгу є створення передумов для отримання нових навичок (моделей або стереотипів) поведінки персоналу у конфліктних ситуаціях під час використання низки традиційних, а також апробованих у пенітенціарній практиці спеціальних тематичних вправ і рольових ігор.

Під час тренінгу навичок конфліктологічної компетентності набувають у два етапи. По-перше, під час активного засвоєння базових знань (формування адекватних способів поведінки в конфлікті); по-друге, в усвідомленні напрямків їх практичного використання (застосування навичок у професійній діяльності). Детальне навчання на першому етапі є передумовою успішного розвитку другого етапу, який передбачає наявність розвинутих навичок у розв'язанні реальних конфліктних ситуацій. Програма навчання розрахована на проведення чотирьох занять по 3–5 годин, які орієнтовно заплановані на два дні.

Рекомендації тренерам щодо проведення тренінгу конфліктологічної компетентності серед персоналу УВП. Бажано вико-

ристовувати один і той самий алгоритм або послідовність дій для розробки і проведення занять у рамках окремої теми. Досвід показує: якщо тренеру вдається дотримуватися цього принципу, то група має певний ритуал, сприяючи успішному виконанню наступних тематичних завдань.

Формування когнітивної основи навичку. На цьому етапі ключовим завданням є демонстрація моделі навичок у конкретних життєвих ситуаціях. Усім членам групи має бути абсолютно зрозуміло, що і як вони робитимуть у запропонованих вправах і рольових іграх. Усі учасники повинні брати активну участь у формуванні пізнавальної основи навчальної майстерності. Є кілька способів зробити це під час тренінгу: порожні таблиці або інформаційні схеми, коли учасники заповнюють заздалегідь підготовлені макети, що містять певні завдання, а потім обговорюють отримані відповіді. Відеоролики, в яких показують заздалегідь підготовлені відео поведінки людей у певних соціальних (конфліктних) ситуаціях; демонстраційні ігри, де тренер або спеціально навчений персонал демонструють гострі ситуації, в яких відображається цільова поведінка. Рольові ігри сприяють формуванню певних навичок, що базуються на тренувальних вправах спеціально відібраних демонстраційних ігор з обов'язковими двома-трьома багаторазовими повтореннями завдань. Щоб створити позитивну мотивацію, рекомендується зробити перші рольові ігри простими й доступними з точки зору продуктивності. Бажано дотримуватися такої логіки дій: ігрову ситуацію підбирають за стандартною схемою, а окремі елементи обговорюють з учасниками. Вибираючи учасника рольової гри, необхідно враховувати, що бажану поведінку тренує тільки один з них. Саме щодо його варіантів поведінки надається зворотний зв'язок, усі інші гратимуть роль партнерів і повинні допомагати учаснику в набутті соціальних навичок. На перших етапах роль партнера може виконувати помічник тренера. Інструкція має бути зрозумілою учаснику або його партнерам. У загальній формі це звучить так: «Намагайтеся поводитися так, як хочете, спонтанно, але не створюйте надмірних труднощів для іншого. Ваше завдання – дозволити йому дотримуватись інструкцій на максимально можливому для нього рівні складно-

сті». Тренер може зупинити рольову гру, якщо хтось з учасників грубо порушує інструкції або ситуація належним чином не зрозуміла учасникам гри.

Зворотний зв'язок: учасник каже, що йому вдалося чи не вдалося виконати під час вправи. Зворотний зв'язок від партнера: якщо він повідомляє, як сприймав поведінку учасника, що відчував, які особливості поведінки учасника помітив. Зворотний зв'язок від груп: члени команди оцінюють, наскільки (ступінь) учасник зміг продемонструвати цільові складові майстерності. Зворотний зв'язок від тренера: якщо учасник отримує занадто багато негативних оцінок, тренер знаходить і відзначає позитивні моменти в його поведінці.

Для полегшення передачі сформованих навичок рекомендується застосовувати поведінку, продемонстровану в модельних рольових іграх, пов'язаних з повсякденним життям кожного учасника тренінгу. Для цього їх просять згадати ситуації з власного життя, коли потрібна була засвоєна навичка, а потім зафіксувати ці випадки на стандартних бланках. Запропоновані альтернативні варіанти поведінки група аналізує за схемою, описаною вище.

Програма дій тренера передбачає визначення нових навичок та кращих груп учасників. Як правило, до них можуть входити співробітники одного підрозділу, які мають однаковий офіційний статус і відчувають деякі труднощі в конструктивному спілкуванні на роботі або в сім'ї. Загальна кількість учасників має коливатися від 10 до 15 осіб. Обраній категорії персоналу пропонують самостійно та на громадських засадах визначитися щодо участі в заняттях. Після закріплення кола учасників наказом по установі фіксується тимчасове звільнення від виконання функціональних обов'язків. У наказі бажано відобразити місце проведення занять, час навчання, форму одягу, а також призначення відповідальних за його організацію.

Запропонована модель тренінгу конфліктологічної компетентності персоналу УВП містить ряд вправ і рольових ігор, які можуть бути апробовані психологами УВП та СІЗО й застосовані в діяльності персоналу ДКВС України. Тренінг має на меті навчитися поводитися належним чином у складних комунікативних ситуаціях і набути навичок розв'язання конфліктів. Трене-

ри, які проводять заняття, контролюють роботу учасників і надають їм адресну методичну допомогу в освоєнні технік ефективної комунікації та раціональної поведінки. Бажано починати тренінг з формування навичок конфліктологічної компетентності для персоналу УВП зі стандартної ситуації знайомства і засвоєння правил роботи групи.

Орієнтовна програма тренінгу конфліктологічної компетентності персоналу ДКВС України:

Заняття 1. Створення атмосфери відкритості, довіри та підтримки групової згуртованості учасників. Мета заняття: знайомство з учасниками, формулювання цілей і завдань тренінгу; формування згуртованості, психологічного здоров'я членів групи.

Заняття 2. Засвоєння методів аналізу конфліктів та пошук закономірностей адаптивної поведінки у складних комунікаційних ситуаціях. Мета заняття: отримання необхідних знань про змістовні елементи конфлікту; навчитися відчувати й аналізувати картину конфлікту; засвоєння та розвиток навичок адекватної поведінки у складних ситуаціях.

Заняття 3. Побудова професійних навичок активного слухання та розуміння іншої людини в складних комунікаційних ситуаціях. Мета заняття: знайомство з основними прийомами активного слухання в складних ситуаціях; формування й розвиток навичок активного слухання серед учасників у розв'язанні їхніх проблем шляхом відображення того, що вони говорять і відчують.

Заняття 4. Засвоєння ефективних методів саморегуляції поведінки та зменшення емоційних станів у конфлікті. Мета заняття: вміння розпізнавати й відкрито висловлювати свої почуття; освоєння навичок саморегуляції емоційного стану в конфліктних ситуаціях; знайомство з основними методами зниження напруги.

Висновки. Отже, розглядаючи конфлікти, потрібно пам'ятати, що немає універсального рецепта для їх розв'язання. Кожний конфлікт по-своєму неповторний, але водночас існують типові риси цього явища. Вказана обставина спонукає враховувати як загальне, так і особливе під час вирішення конфліктів. Тому слід застосовувати різні засоби, залежно від особливостей учасників, причин, стадій розвитку конфлікту тощо.

Рекомендації персоналу УВП та СІЗО щодо виходу з конфліктної ситуації. Не бійтесь розмовляти із засудженими. Пам'ятайте: ваші наміри чесні й мають важливу мету – розв'язання проблеми та вихід з конфліктної ситуації. Якщо вихідна позиція, яку займають у конфлікті засуджені, вас не задовольняє, спробуйте пом'якшити її, але не сприймайте як ультимативну. Намагайтеся відверто обговорити конфліктну ситуацію і запропонуйте її учасникам власне вирішення, яке задовольнить усіх. Необхідно встановити, чому учасники конфлікту зайняли таку позицію, запропонуйте їм висловити свої думки щодо вирішення конфлікту. Проаналізуйте, чи немає у вас суб'єктивізму в оцінці конфліктної ситуації, яка склалася, та шляхів її врегулювання. Чи все ви зробили правильно, чи відповідають прийняті рішення інтересам справи або ж мають корисливу мету. Розглядайте кілька компромісних розв'язань конфліктної ситуації. Подумайте, в чому можна поступитися засудженому, адже, поступаючись у меншому, ми виграємо в більшому. Загальне у конфлікті – передовсім криміногенна сутність, яка диктує необхідні, з точки зору права й моралі, дії персоналу, аналіз ситуації і своєчасне вжиття заходів з метою її ліквідації.

Список використаних джерел

1. Бочелюк В. Й. Юридична психологія: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
2. Дейвис К., Бернхард Е. Работа с правонарушителями в обществе. Великобритания, Санкт-Петербург, 2012. 153 с.
3. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 455 с.

References

1. Bocheliuk, V. J. (2010), Legal psychology: manual, Centre of educational literature, Kyiv.
2. Deivis, K. and Bernhard, E. (2012), Work with legal offense in society, Great Britain.
3. Dutkevych, T. V. (2005), Conflictology with the basics of management psychology: manual, Centre of educational literature, Kyiv.