

**Лауткина С.В.**

ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь  
г. Витебск

Доцент, кандидат психологических наук  
lautkina@tut.by

**Ивановская А.М.**

ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь  
г. Витебск

Магистрант  
aigul.ivanovskaya@yandex.ru

УДК 316.482:364-3

**ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ  
И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ  
(НА ПРИМЕРЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ)**

Конфликтные ситуации возникают во всех социальных сферах. Конфликт – это один из видов социального взаимодействия, участниками которого могут выступать отдельные индивиды, социальные группы и организации. Особенно актуальной на сегодняшний день является проблема межличностных конфликтов в трудовых коллективах. Статья посвящена межличностным конфликтам в коллективе, в ней представлены результаты изучения межличностных конфликтов в сфере социального обслуживания населения. Описанные методы управления конфликтами будут способствовать повышению психологической и конфликтологической компетентности сотрудников учреждений и их руководителей.

Ключевые слова: межличностные конфликты, коллектив, конфликтоустойчивость, сфера социального обслуживания населения, методы управления конфликтами.

**FEATURES OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN THE TEAM AND METHODS  
OF CONFLICT MANAGEMENT (ON THE EXAMPLE OF TERRITORIAL  
CENTERS OF SOCIAL SERVICE OF THE POPULATION)**

**Abstract:** conflict situations arise in all social spheres. Conflict is one of the types of social interaction in which individuals, social groups and organizations can act as participants. The problem of interpersonal conflicts in labor collectives is particularly relevant today. The article is devoted to interpersonal conflicts in the collective, it presents the results of the study of interpersonal conflicts in the field of social services of the population. The described methods of conflict management will contribute to improving the psychological and conflictological competence of employees of institutions and their managers.

Keywords: interpersonal conflicts, collective, conflict tolerance, the sphere of social services of the population, methods of conflict management.

**Введение.** Конфликт в коллективе – столкновение субъектов совместной деятельности (индивидов, групп, структур) в рамках организации или в межорганизационном пространстве. Причинами зарождения конфликтов могут быть противоречия, связанные с различиями представлений о целях, ценностях, интересах, способах деятельности. Все причины организационно-трудовых конфликтов можно разделить на объективные и субъективные. В основе объективных причин лежат недостатки организации (плохая организация труда, слабая материально-техническая база, недостатки финансирования и др.) К субъективным причинам можно отнести особенности и состояния членов организации [1, с.45].

Проблема конфликта в коллективе в сфере социального обслуживания населения состоит в том, что он возникает и протекает в сфере непосредственного общения людей, как соответствующий результат обострившихся противоречий между ними. Для минимизации возникновения конфликтов необходимо четко знать и применять способы управления ими [2, с.24]. Исходя из этого, актуальность исследования состоит в углублении знаний о межличностных конфликтах в коллективе сферы социального обслуживания населения, а также способов их урегулирования и профилактики, что способствует формированию адаптивного поведения сотрудников в межличностных конфликтах.

Цель статьи – проанализировать межличностные конфликты в сфере социального обслуживания населения, изучить способы профилактики и урегулирования конфликтов.

**Материал и методы.** Эмпирическая база исследования – трудовые коллективы ГУ «ТЦСОН Шумилинского района» и ГУ «ТСОН Железнодорожного района г. Витебска». В исследовании приняли участие 70 респондентов – специалисты по социальной работе. В исследовании применялись следующие методы: анализ литературы по проблеме исследования; сбора данных (психодиагностика, анкетирование): тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности» (позволяет оценить степень конфликтности человека); опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) «Определение способов регулирования конфликтов» (определяет типические способы реагирования на конфликтные ситуации); обработки и интерпретации результатов исследования.

**Результаты и их обсуждение.** Результаты определения степени конфликтности в трудовых коллективах по тесту В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности» представлены в таблице.

Таблица – Результаты теста В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»

| Степень конфликтности          | Количество испытуемых |
|--------------------------------|-----------------------|
| Избегание конфликтных ситуаций | 25                    |
| Конфликтность не выражена      | 28                    |
| Конфликтность выражена слабо   | 10                    |
| Выраженная конфликтность       | 4                     |
| Высокая степень конфликтности  | 3                     |

Большинство респондентов не конфликтны. Высокую степень конфликтности имеют 3 специалиста по социальной работе, что свидетельствует о том, что они сами ищут повод для споров и разногласий. 4 респондента с выраженной конфликтностью, что говорит о том, что данные специалисты отстаивают свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на их взаимоотношения с окружающими; конфликтность выражена слабо у 28 испытуемых, которые умеют сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций; не выражена конфликтность у 25 лиц – тактичных, миролюбивых, не конфликтных.

Исходя из результатов исследования самооценки конфликтности можно говорить о том, что у большинства испытуемых межличностные отношения развиваются преимущественно по типу сотрудничества, товарищества, а нередко и дружбы. Однако есть сотрудники с выраженной степенью конфликтности, что может приводить к ситуации соперничества, конфликтности, т.е. к возникновению межличностных конфликтов. Результаты исследования предполагают обязательность проведения мероприятий, направленных на профилактику межличностных конфликтов в сфере социального обслуживания населения и на использование способов урегулирования уже имеющихся конфликтов.

Представим результаты опросника Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) «Определение способов регулирования конфликтов». В результате диагностики выяснилось, что у членов коллективов существуют различные методы решения конфликтных ситуаций (рисунки). Большинство испытуемых предпочитают решать конфликтные ситуации

методом *сотрудничества* (29 сотрудников – 41%) – этот стиль эффективен, поскольку обеспечивает плодотворное взаимовыгодное взаимодействие и коммуникацию в данный момент, а также перспективные взаимоотношения между сотрудниками в будущем.

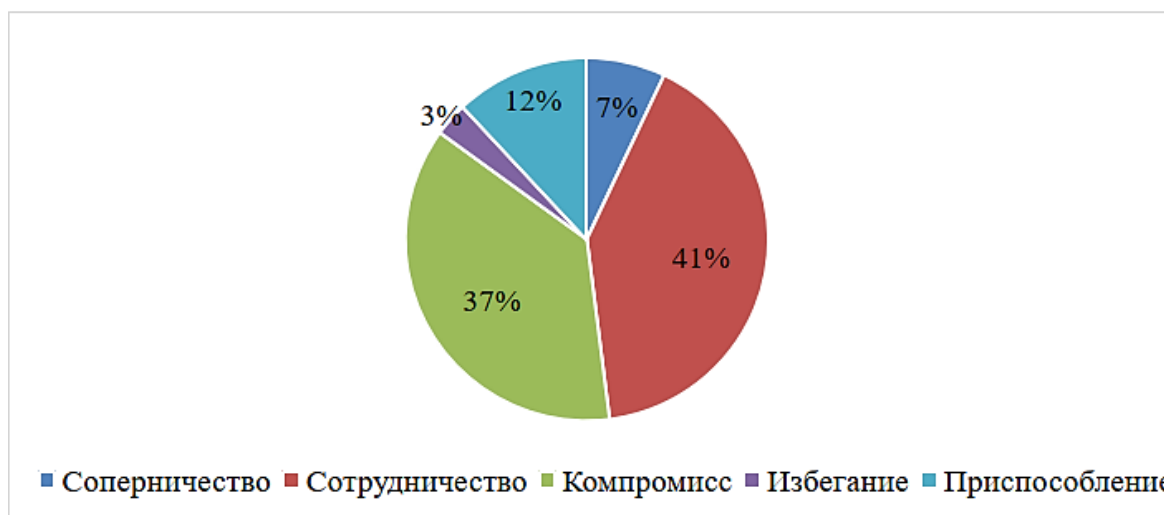


Рисунок – Стили поведения в конфликте в трудовом коллективе (по результатам опросника «Определение способов регулирования конфликтов»)

*Компромиссный* стиль поведения человека в конфликте характерен для 26 сотрудников (37%), которые идут на уступки, могут находить альтернативные решения и способы поведения в конфликте. *Приспосабливаются* к конфликтной ситуации 8 специалистов по социальной работе (12%), для них характерны следующие стратегии поведения: частично или полностью отказываться от удовлетворения своих интересов, уступать, признавать требования и претензии противостоящей стороны, пренебрегая собственными интересами. «Капитулируют», *избегают* решения конфликтных ситуаций два респондента (3%), которые игнорируют (фактически отрицают) само наличие конфликта, считают, что разногласий нет, воздерживаются от споров, дискуссий, возражений другой стороне, уступая и не настаивая на своем. Применяют стратегию *соперничества* в конфликтных ситуациях 5 сотрудников (7%), они характеризуются высокой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов, отсутствием уступчивости, отказом в удовлетворении интересов, потребностей, желаний других людей.

Исходя из результатов проведенного исследования, и анализа литературы, необходимо правильно применять эффективные способы урегулирования конфликтных ситуаций, а также влиять на выбор стратегии поведения сотрудников в коллективе, что позволит не только конструктивно решать возникающие проблемы и противоречия, но и сохранять положительные и доброжелательные отношения между сотрудниками [3, с.122]. Можно выделить следующие *методы управления межличностными конфликтами* в коллективе сферы социального обслуживания населения: 1) *Разъяснение требований*. Реализуется в виде составления соответствующих должностных инструкций (описаний должности); 2) *Постановки общеорганизационных целей*. Предполагает разработку или уточнение общеорганизационных целей с тем, чтобы усилия всех сотрудников были объединены и направлены на их достижение; 3) *Система вознаграждений и поощрений*. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп и наоборот конструктивное взаимодействие сотрудников вознаграждались и поощрялись руководством; 4) *Устранение реального предмета (объекта) конфликта*, т.е. подведение одной из сторон под отказ от объекта конфликта в пользу другой стороны.

**Заключение.** Конфликт в трудовом коллективе – это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений. Для разрешения конфликтов члены коллектива пользуются определенными стратегиями поведения, а именно стратегией соперничества, приспособления, избегания, компромисса и сотрудничества.

Проанализировав результаты исследования, можно сделать вывод о том, что не все члены коллектива социальной сферы настроены агрессивно и стремятся к конфликтам. Большинство членов коллектива дружелюбны и настроены на сотрудничество и конструктивное взаимодействие. В результате исследования удалось выявить испытуемых, склонных к агрессии и конфликтам.

Для урегулирования межличностных конфликтов в сфере социального обслуживания населения были определены методы их урегулирования, которые способствуют повышению психологической и конфликтологической компетентности сотрудников в сфере социального обслуживания и их руководителей: четкая формулировка требований, использование координирующих механизмов, установление общих целей, формирование общих ценностей, система вознаграждений и поощрений.

#### **Список использованной литературы:**

1. Александрова, Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения / Е.В. Александрова. – М.: Наука, 1993. – 274 с.
2. Гришина, Н.В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов. Психология – производству и воспитанию / Н.В. Гришина. – Л.: Наука, 1977. – С. 111–129.
3. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – МН.: ТетраСистемс, 2000. – 462 с.

**Лауткина С.В.**

ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь  
г. Витебск

Доцент, кандидат психологических наук  
lautkina@tut.by

**Кунцевич С.С.**

ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь  
г. Витебск

Магистрант  
murr1989@list.ru

УДК 37.015.3:316.485.6:316.624-053.6

### **СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У УЧАЩИХСЯ С АДДИКТИВНЫМ ПОВЕДЕНИЕМ**

Проблема грамотного выбора стратегий поведения в конфликте является важной для современного социума, т.к. неумение находить выход из конфликтной ситуации может привести к нежелательным последствиям. Особенно это актуально для лиц юношеского возраста с зависимым (аддиктивным) поведением. В статье представлены результаты изучения склонности к различным зависимостям, а также стратегии поведения в конфликте у учащихся с зависимым (аддиктивным) поведением.

Ключевые слова: аддиктивное поведение, аддикция, юношеский возраст, конфликт, конфликтное поведение.