

Заключение. Таким образом, мы видим, что достаточно интенсивно идет процесс «разрушения» в сознании таких норм нравственности, как доброта, милосердие, порядочность, честность, ответственность. Взамен этому демонстрируется ярко выраженная агрессивность, стремление самоутвердиться даже за счет ущемления интересов других. Вместе с тем, в сознании усиливается вес индивидуальных, «общечеловеческих» ценностей.

Анализ проведенного нами исследования выявил недостаточность проводимой работы по формированию репродуктивного здоровья у старшеклассников. Решением проблемы может стать формирование репродуктивного поведения как в рамках семейного воспитания, так и в результате социально-педагогической деятельности в учреждении образования.

Список использованных источников

1. Бодрова, В.В. Репродуктивное поведение как фактор депопуляции. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.webknow.ru/sotsiologija_00145.html. – Дата доступа: 22.03.2023.

2. Основные детерминанты репродуктивного поведения современной молодежи / И.М. Прищепа [и др.] // Веснік Віцебскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя П.М. Машэрава. – 2016. – №3. – С. 44-49. URL: <https://rep.vsu.by/handle/123456789/8883> (дата обращения 03.03.2023).

УДК 159.9

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ

Л.В. Королькова, Э.Р. Аксенова
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова
(e-mail: agallard@yandex.ru)

Конфликт сложный феномен, являющийся неотъемлемой частью общества, поэтому весьма логично, что еще до нашей эры совершались попытки его осмысления, однако научное освещение конфликт получает лишь в двадцатом веке, в работах Карла Маркса, Георга Зиммеля, Толкотта Парсонса, Ральфа Дорендорфа, Льюиса Козера и других.

Проблема профилактики конфликтов далеко не нова. В целом любое познание конфликта основной своей целью имеет профилактику. Проблемы педагогической психологии и психологии образования деструкций конфликтных явлений. Понятие «конфликт» рассматривается на протяжении многих лет рядом ученых и является объектом изучения разных наук.

Профилактика конфликтов – это комплекс мер, направленных на недопущение возникновения деструктивных конфликтов и на уменьшение их влияния на различные стороны жизнедеятельности отдельных субъектов и всей системы.

Проблему профилактики конфликта в отдельную область и выстраивают систему знаний о данном направлении выделяют – А.Я. Анцупова,

Н.В. Гришиной, А.В. Дмитриева, А.Г. Здравомыслова, В.П. Ратникова. Усматривают возможности профилактики конфликтов в работе с личностью, с параметрами внутреннего мира – Ф.Е. Василюка, Г.Дж. Скотт, А.И. Шипилова, Е.Б. Фанталовой, К. Хорни. И.Е. Ворожейкина, Д.К. Захарова, В. Зигерта, А.Я. Кибанова, В.Г. Коноваловой, Л. Ланга, А.Ю. Панасюка рассматривают профилактику конфликтов в русле оптимизации управленческой деятельности. Обзор публикаций по теме дипломной работы приводит к следующим выводам. Во-первых, достаточно полно освещены вопросы, касающиеся теоретического содержания и понимания природы конфликта. Во-вторых, сравнительно меньше и явно недостаточно исследований по методам профилактики конфликтов в организации и разработке действенных механизмов по их управлению.

Любой конфликт в этом мире начинается с человека и заканчивается опять-таки на нем, поэтому негативные тенденции конфликта необходимо корректировать посредством работы с человеком. Для этого важно реализовывать систему мер по двум основным направлениям: психолого-педагогические меры, направленные на предупреждение возникновения деструктивных тенденций жизнедеятельности, и организационные меры по предупреждению негативных тенденций возникающих конфликтов.

Все профилактические мероприятия важно строго дифференцировать, проводить их как с группой в целом, так и по категориям, уделяя пристальное внимание индивидуальной работе с лицами – носителями конфликтогенных качеств (повышенная агрессивность, привычка к физическому давлению, стремление к неформальной власти, к распространению слухов и др.). Особую значимость в работе важно придавать повышению ответственности руководителей за нарушение ими норм взаимоотношений с членами коллектива, обеспечению примерности их отношения к сотрудникам.

Цель исследования: определить эффективные формы и методы профилактики конфликтов в профессиональной среде специалистов по социальной работе.

Материал и методы: экспресс опрос, методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (авторы Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), методика Томаса – Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной), качественный и количественный анализ полученных результатов исследования.

Результаты и их обсуждение. Конфликт представляет собой один из аспектов социального взаимодействия, характеризующийся наибольшей остротой в процессе разрешения противоречий, которые обусловлены несовпадением интересов, целей или взглядов конфликтующих сторон [1]. Каждый из участников конфликта отстаивает позицию несовместимую с позициями других сторон конфликта. При этом действия участников конфликта сопровождаются негативными эмоциями и могут нарушать общепринятые правила и нормы. Конструктивный смысл конфликта заключает-

ся в том, что он вскрывает противоречия, существующие в социальных системах, и на основе их разрешения позволяет перейти на более высокий уровень развития. Соответственно, деструктивный смысл конфликта заключается в нарушении механизмов взаимодействия субъектов социального взаимодействия и дисгармонизации отношений между ними. Все это в полной мере применимо и к сфере социальной работы, хотя нужно отметить, что конструктивный аспект конфликтов, возникающий в ходе работы деятельности специалистов по социальной работе, проявляет себя в коммуникации специалистов социального обслуживания с клиентами и иными организациями. При этом деструктивные последствия конфликтов в социальной работе являются практически повседневным явлением и их приходится оперативно решать, пока они не приобрели масштабного характера.

Необходимость предупреждения и оперативного решения конфликтных ситуаций в социальной работе является одним из наиболее значимых требований при взаимодействии с получателями социальных услуг. Отсутствие конфликтов в настоящее время становится одним из критериев результативности деятельности учреждений социального обслуживания и значимым показателем качества оказываемых услуг. Однако в полной мере исключить конфликты из практики социальной работы не представляется возможным. Актуальность профилактики конфликтов между специалистами, осуществляющими социальное обслуживание, и получателями социальных услуг подтверждает актуальность темы исследования.

Нами было проведено исследование с целью выявления причин возникновения конфликтов у специалистов по социальной работе. В исследовании участвовали 50 специалистов по социальной работе и социальных работников Государственного учреждения «Территориальный центр социального обслуживания населения Железнодорожного района г. Витебска».

Проведя опрос, на базе центра, нами были выявлены такие результаты (интервьюеры могли дать несколько ответов, поэтому сумма превышает 100%):

81 % конфликтов возникают в сфере «социальный работник – клиент»;

20% – между руководителем и подчиненным;

16 % – между коллегами;

6% – между социальным работником и представителем смежной организации.

Таким образом, можно отметить, что в профессиональной деятельности социальных работников особое место занимают конфликты в сфере «социальный работник – клиент». Хотелось бы отметить, что такой результат подтверждает здоровую атмосферу в рабочем коллективе, а преобладание конфликтов в сфере «социальный работник – клиент» это в большей степени специфическая характеристика социальной работы. Изучение конфликтов в данной сфере поможет их предотвращать и мирно разрешать, но не искоренит как явление.

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (авторы Е.П. Ильин и П.А. Ковалев).

Методика предназначена для выявления склонности к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик. По итогам проведенной методики мы пришли к следующим результатам, приведенным в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты методики «Личностная агрессивность и конфликтность».

Шкалы	0-3 Низкий уровень	4-7 Средний уровень	8-10 Высокий уровень
вспыльчивость	74%	20%	6%
наступательность	20%	60%	20%
обидчивость	60%	36%	4%
неуступчивость	60%	40%	0%
компромиссность	0%	26%	74%
мстительность	80%	20%	0%
нетерпимость к мнению других	40%	50%	10%
подозрительность	54%	26%	20%

Методики Томаса – Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной).

С целью исследования процесса коммуникации у сотрудников было проведено нами с использованием методики Томаса – Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной). Данная методика позволяет нам выявить стили поведения в конфликтах. Результаты группы были приведены к среднему показателю и представлены в таблице.

Таблица 2 – Средний показатель стилей поведения в конфликтах специалистов по социальной работе

Конфронтация	Сотрудничество	Компромисс	Уклонение	Приспособление
0	8	8	9	8

Выявляется отсутствие склонности к соперничеству (0 баллов). Выявлена склонность респондентов к сочетанию уклоняющегося стиля поведения (приоритетный в профиле - 9 баллов) с сотрудничеством (8 баллов) и компромиссным (7 баллов) стилем. Все эти стили представлены у респондентов практически в равной мере, что может говорить о высокой значимости мнения и интересов партнера, стремлении разрешить конфликт, по существу, учитывая при этом интересы обеих сторон, а не только собственные. При этом в конфликтных ситуациях у респондентов женщин могут возникать проблемы с защитой своих интересов, отстаиванием собственного мнения. В ситуациях, когда оппонент использует стиль «конфронтация» этому человеку

проще согласиться с мнением оппонента либо уклониться от спора или разрешения конфликта. Некоторые специалисты по социальной работе склонны откладывать все дела и конфликты на потом. Как правило, свои поступки они объясняют таким образом: «мне легче уступить другому, чем вступать в конфликт», «я стараюсь отложить вопрос на потом», «я не занимаю позицию, которая может вызвать споры». Именно такими будут ответы человека, применяющего модель «уклонение», в методике «тест Томаса». Человек всячески избегает споров и конфликтов, не уступая при этом оппоненту. Примером может послужить ситуация, когда, не получив то, что индивидуум желает, он уходит и при этом обижается. На самом деле, это способ избежать конфликта и обратить на себя внимание.

Если уклониться от конфликта по каким-либо причинам не получается, испытуемый старается перейти к сотрудничеству, учесть интересы обеих сторон. Это самая оптимальная модель поведения, которая должна присутствовать в каждом коллективе.

Как правило, у таких людей занижена самооценка и они не считают, что их интересы могут быть важны. Кроме того, хорошие взаимоотношения с оппонентом для них важнее, нежели решение спора. Проиграть спор – это не решение проблемы, а только откладывание ее.

Заключение. По итогам экспресс-опроса и проведенных методик можно сделать вывод что изучение склонности к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик показало нам что большинство специалистов не склонны к конфликтам и не проявляют агрессии в общении по отношению к оппонентам. Также было отмечено, что стремление к достижению цели и социальному престижу у большей части респондентов присутствует. Это можно расценивать как готовность к повышению своих профессиональных навыков и умений.

Повышение профессиональной культуры специалистов по социальной работе требует постоянной работы по самообразованию. Так же специалистам, работающим в этой сфере без специального образования необходима помощь в повышении социальной и профессиональной компетентности. Разработанная нами программа рассчитана на реализацию в течении 10 месяцев. В программе содержатся занятия для обучения специалистов по социальной работе бесконфликтному общению.

Список использованных источников

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер. – 2015. – 525 с.
2. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (авторы Е.П. Ильин и П.А. Ковалев) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaaj/https://nekrasovspb.ru/doc/18agressiv.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaaj/https://nekrasovspb.ru/doc/18agressiv.pdf). – Дата доступа: 11.01.2023.
3. Методики Томаса-Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации (в адаптации Н.В. Гришиной) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nekrasovspb.ru/doc/18tomas-kilmen.pdf>. – Дата доступа: 11.01.2023.