

**Ермоленко М.А.**

*Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*  
Научный руководитель – Милашевич Е.П., старший преподаватель

## **СТИЛИ И СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ СПЕЦИАЛИСТАМИ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Одной из наиболее интенсивно развивающихся областей современного теоретического знания и практической деятельности является конфликтология, представляющая собой междисциплинарный подход к пониманию, описанию и управлению конфликтными явлениями разного уровня. Первоначально имея социологическое происхождение, конфликтология все более апеллирует к психологическому пониманию конфликтов, обращаясь к результатам психологического изучения конфликтов и к психологическим методам работы, подчеркивает Н.И. Ксеневиц [1, с. 95].

Конфликтные ситуации возникают во всех социальных сферах. Конфликт – это один из видов социального взаимодействия, участниками которого могут выступать отдельные индивиды, социальные группы и организации. Весь процесс функционирования общества состоит из конфликтов. По мнению С.В. Купи, чем сложнее социальная структура, чем больше дифференцировано общество, тем больше несовпадающих и взаимоисключающих интересов, целей и, следовательно, больше источников для потенциального конфликта [2, с. 70].

Особенно актуальной на сегодняшний день является проблема межличностных конфликтов в рабочих коллективах. Отличительные признаки конфликта здесь состоят в том, что он возникает и протекает в сфере непосредственного общения людей, как соответствующий результат обострившихся противоречий между ними.

Чаще всего конфликты не сами разрушительно действуют на людей и затрудняют их совместную жизнь, а следствия некоторых форм поведения в конфликтной ситуации: страх, враждебность, угрозы. Если эти переживания чрезмерно интенсивны и длительны, у людей может возникнуть и закрепиться оборонительная реакция, т.е. поведение, которое вплетается в структуру личности и искажает характер мышления, поступков и чувств. Негативные последствия страха, враждебности и чувства опасности распространяются и на другие ситуации, участником которых становится данный субъект. Как отмечает Г.В. Лагонда, возникает нечто вроде цепной реакции, которая охватывает все более широкие области межличностных отношений [3, с. 85].

Конфликты проявляются в деятельности всех социальных институтов, социальных групп, во взаимоотношениях между людьми. Авторами А.В. Сидоренковым, О.Ю. Шипитко, Ю.В. Обуховой проведен обзор современных научных публикаций в психологии с 2000 по 2016 гг., посвященных изучению конфликтов в области малых групп, который показал, что в большей мере исследователи сосредоточены на изучении таких тем, как причины возникновения конфликта и стили поведения в конфликте [4].

Следует отметить, что тема конфликтов в рабочих группах всегда остается актуальной для психологических исследований, так как требует разработки прикладного аспекта по урегулированию и разрешению межличностных конфликтов.

Цель исследования – определение специфики конфликтов в коллективе ТЦСОН Витебского района.

**Материал и методы.** Материалами для исследования послужили работы теоретиков конфликта А. Здравомыслова, Ф. Бородкина, А. Зайцева, В. Кудрявцева, Е. Степанова, Ю. Радова, В. Шаленко. В качестве основного метода исследования использовался опрос. Опыт применения стандартизированного вида опроса взрослых людей представлен в работе Е.П. Милашевич [5]. В качестве респондентов выступали работники социальной сферы: 10 специалистов по социальной работе (образование у 5 респондентов высшее,

у 5 респондентов – среднее специальное) и 10 социальных работников (у всех респондентов образование среднее специальное). Для достижения цели исследования была выбрана методика: «Оценка стратегий поведения в конфликте» Дж. Г. Скотта, позволяющая диагностировать стили поведения в конфликте, а также методы первичной математической статистики.

**Результаты и их обсуждение.** На основании результатов исследования по методике Дж. Г. Скотта выявлено, что большинство опрошенных специалистов по социальной работе склонны к использованию стратегии разрешения конфликта «приспособление» (30%). У 29 % специалистов по социальной работе доминирует стратегия «уход от конфликта», 19% респондентов избрали стратегию «настойчивость», 15% – стратегию разрешения конфликта «компромисс» и «сотрудничество». Анализируя данные, полученные по этой же методике у социальных работников, необходимо отметить, что 31 % социальных работников выбирает стратегию решения конфликта «настойчивость», 24% – «приспособление» 15% респондентов выделяют стратегию разрешения конфликта «уход», 10% – «компромисс» и «сотрудничество».

Доминирующим способом реагирования на конфликтные ситуации у социальных работников является «настойчивость» и «приспособление», а у специалистов по социальной работе «уход», «приспособление». Стратегия «приспособления» это изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов. Человек подавляет свои негативные эмоции, делает вид, словно ничего не произошло, мирится с происходящим, чтобы не нарушить покой, ругает себя за свою раздражительность, молчит. Уход рассматривается как уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее.

**Заключение.** Таким образом, специалисты социальной сферы применяют в меньшей степени конструктивные стратегии для разрешения конфликтов в рабочей группе как компромисс и сотрудничество. Данный факт свидетельствует о необходимости разработки специальных мероприятий по повышению конфликтоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания. и обучение их эффективным методам управления конфликтами, которые могут помочь рациональному поведению в конфликте.

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

1. Ксеневиц, Н.И. Игровые техники в преподавании курса по выбору «Конфликтология»: диапазон использования и эффект воздействия / Н.И. Ксеневиц // Народная асвета. – 2016. – № 2. – С. 94–95.
2. Купи, С.В. Кризисы личностного роста: возрастные, профессиональные, семейные, духовные / С.В. Купи. – Мозырь : Белый Ветер, 2009. –189 с.
3. Лагонда, Г.В. Клановые причины семейных конфликтов : экскурс в историю, советы психолога / Г.В. Лагонда // Народная асвета. – 2015. – № 10. – С. 85–89.
4. Сидоренков, А.В. Современные исследования конфликтов в области малых групп в отечественной психологии / А.В.Сидоренков, О.Ю. Шипитько, Ю.В.Обухова // Психологические исследования. – 2017. – Т. 10. –№ 55. – С. 9–14.
5. Милашевич, Е.П. Стандартизированный опрос как метод изучения притязаний взрослого человека в профессии и социально-ролевых отношениях / Е.П. Милашевич // Психология личности: новые подходы в исследовании: Сборник научных трудов / Под общей редакцией С.Л. Богомаза. – Витебск: Издательство УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2004 – С.37-44.