

## КОНФЛИКТЫ В ОБЛАСТИ ПРАКТИЧЕСКОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Статья посвящена проблеме изучения конфликтов в области социальной работы, осведомленности работников социальной сферы об их природе и сущности, возможных механизмах регулирования, а также необходимости создания отделения по разрешению конфликтов. Рассмотрено понятие конфликта и его классификация в социальной работе. Представлены результаты анкетирования сотрудников учреждения социальной сферы.

*Ключевые слова:* конфликт, конфликт в социальной работе, причины конфликтов, получатель социальных услуг, разрешение конфликта.

Конфликт – важная составляющая социально-психологических проблем, но, несмотря на постоянно растущее число исследований в этом направлении, проблема конфликта остается во многом неразрешенной.

Исследованием проблемы конфликтов в области социальной работы занимаются следующие ученые: А.Я. Анцупов, А.Б. Белинская, И.В. Брылина, М.В. Вдовина, Т.П. Вострикова, С.Б. Денисов, А.К. Зайцев, И.Р. Зарипова, А.А. Иванова, Н.В. Кузнецова, Е.А. Миронова, О.А. Шадеркина, А.И. Шипилов.

Большинство авторов трактуют конфликт как отношения между субъектами социального взаимодействия, которые характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок) [1].

Являясь частью жизни каждого индивида, они порождают проблемы как индивидуального, так и социального характера; различные по масштабу, причинам, структуре, длительности и «стоимости», конфликты требуют единой методологии как при исследованиях, так и при практическом их регулировании [3].

Социальная работа рассматривается как деятельность, цель которой – разрешение разнообразных конфликтов человека (получателя социальных услуг), попавшего в силу тех или иных жизненных обстоятельств в кризисную ситуацию. Поэтому в современных условиях социальная работа как прикладная наука вынуждена опираться на парадигмы различных теорий, в том числе и конфликтологических.

Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. С практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения.

Ученые предлагают делить конфликты в социальной работе на две группы:

---

\* Джафарова Маргарита Андреевна – магистрант, кафедра социальной и экономической психологии, социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, e-mail: gma9-3@mail.ru.

1) конфликты в работе с клиентами учреждений социального обслуживания и социальной защиты населения;

2) конфликты в трудовом коллективе самой социальной службы [2].

Основными причинами конфликтов в работе с клиентами учреждений социального обслуживания или социальной защиты являются нарушение норм этики, наличие барьеров общения, потеря информации, нарушение конфиденциальности, толерантности и т.п. Эти причины можно предупредить, если соблюдать этические нормы, преодолевать барьеры общения, учитывая возраст клиентов, не нарушать принцип взаимности в решениях и действиях, проявлять терпимость, вежливость, не отвечать агрессией на агрессию.

Конфликты в трудовом коллективе социальной службы в основном рассматриваются в связи с вопросами профессионализма, профессиональной этики и имиджем организации. Конфликты по горизонтали чаще относят к этике взаимоотношений коллег, которая, как указывают ученые, предполагает, относится с уважением к различным мнениям и практическим подходам коллег. Отсутствие конфликтов по горизонтали требует от руководства профессионализма в работе с персоналом социальной организации.

В 2016 г. в рамках диссертационной работы автором было проведено исследование конфликтов в области социальной работы на базе ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития социального обслуживания». Его целью было изучение осведомленности работников социальной сферы о конфликте, его природе и сущности, а также необходимости открытия отделения по разрешению конфликтов в области практической социальной работы.

При проведении данного исследования нами использовался метод анкетирования, была разработана анкета изучения конфликтов в области практической социальной работы (на примере учреждения социального обслуживания), состоящая из 30 вопросов. Анкета поделена на две части. Первая часть состоит из вопросов о конфликте, его природы и сущности, о причинах возникновения, видах и возможных способов урегулирования. Вторая часть адресована к руководителям организаций или структурных подразделений и содержит в себе вопросы административного характера.

По разработанной анкете опрошено 20 человек (мужчины – 5 %, женщины – 95 %). 15 % участников находятся в возрасте до 30 лет, 65 % – в возрасте от 31 до 50 лет и 20 % – в возрасте от 51 и старше. Стаж работы в социальной сфере варьируется от 1 года до 15 лет.

Рассмотрим результаты анкетирования по некоторым вопросам исследования. Важно отметить, что результаты ответов на некоторые вопросы оформлены в гистограммы и диаграммы с учетом эффективного использования текстового пространства.

Отвечая на первый вопрос анкеты «В ходе своей профессиональной деятельности приходится ли Вам сталкиваться с конфликтами?», 80 % респондентов выбрали ответ «да», 20 % – «скорее да, чем нет». При ответе на второй вопрос 55 % опрашиваемых указали, что иногда им приходилось становиться прямым или косвенным участником конфликтного взаимодействия, 35 % ответили, что очень редко и 10 % – очень часто. Данные результаты свидетельству-

ет о том, что конфликты возникали и возникают в данном учреждении. 100 % опрошиваемых пытались разрешить какой-либо конфликт самостоятельно.

На вопрос «насколько высок уровень Вашей осведомленности о конфликте и его природе?» 45 % участников ответили, что уровень их осведомленности очень низок, 30 % отметили вариант ответа «скорее низок, чем высок», 15 % – «скорее высок, чем низок» и 10 % затруднились ответить. Вариант ответа «очень высок» остался не выбранным. Это говорит нам о том, что уровень осведомленности о конфликте и его природе у сотрудников Учебно-методического центра не достаточен.

К происходящим на работе конфликтам 85 % специалистов относятся отрицательно, а 15 % – скорее отрицательно, чем положительно. Здесь можно сделать следующий вывод: респонденты считают конфликты негативным явлением и не рассматривают их с позитивной точки зрения.

В случае возникновения конфликтной ситуации доказать свою правоту стараются 40 % опрошенных, соглашаются с позицией оппонента 20 %, не противоречат оппоненту, но поступают по-своему 20 %, ищут компромиссный вариант 10 %, не обращает внимание на конфликт 5 %, к помощи коллег или руководства прибегает 5 %. По полученным результатам можно сделать вывод, что выбранные респондентами стратегии поведения не ведут к эффективному разрешению возникшей конфликтной ситуации.

Причиной конфликтов в области практической социальной работы 75 % респондентов считают разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения, 40 % видят причиной конфликтов недостаток и некачественность информации, 50 %, выбирают несоответствие ожиданий и реальности, 60 % в качестве причины возникновения конфликтов указывают неравное положение людей, 20 % респондентов отмечают недоразумения, логические ошибки и семантические трудности в процессе коммуникации. Многие участники анкетирования при ответе на данный вопрос выбрали несколько вариантов ответа, о чем свидетельствует процент распределения.

На вопрос «всегда ли конфликт несет в себе деструктивные функции?» 75 % участников анкетирования выбрали ответ «да», а остальные 25 % респондентов выбрали ответ «скорее да, чем нет». Распределение ответов на данный вопрос подтверждает тот факт, что сотрудники Учебно-методического центра видят конфликт как негативное явление, и не могут рассмотреть в нем конструктивные функции.

Отвечая на вопрос о процессе выхода из конфликтной ситуации 70 % респондентов говорят, что конфликт разрешают сами участники, 25 % отмечают, что привлекается руководство, работники кадровой службы и специалисты в области разрешения конфликтов не привлекаются (0 % выбора ответов). Другой вариант ответа указали 5 % опрошиваемых, который говорит о том, что конфликт никак не разрешается, а просто угасает. Из вышесказанного можно сделать вывод, что работа по разрешению конфликтов ведется не достаточно эффективно.

На рис. 1 представлена гистограмма распределения ответов на вопрос анкеты о видах конфликтов в области практической социальной работы, которые респонденты обозначили как управляемые, плохо управляемые и неуправляемые.

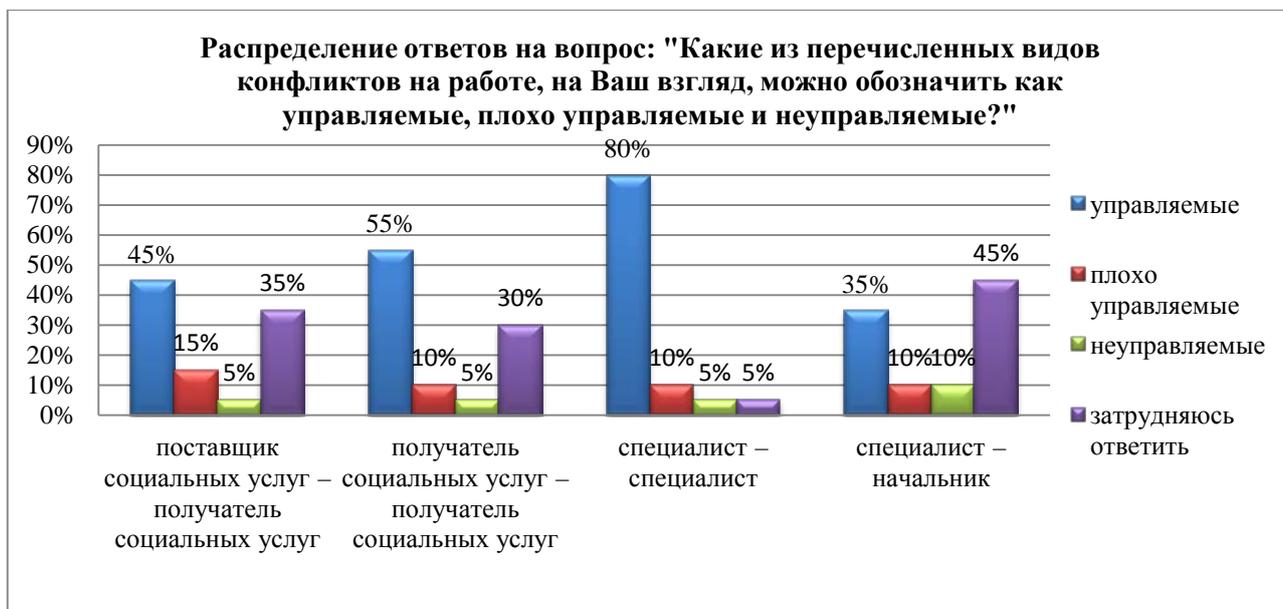


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос о видах конфликтов в области практической социальной работы

Рассмотрим данные результаты более подробно. Такой вид конфликта как конфликт между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг 45 % участников анкетирования обозначили как управляемый, 15 % отметили его как плохо управляемый, 5 % – неуправляемый и 35 % затруднились ответить. Конфликт между получателями социальных услуг 55 % классифицировали как управляемый, 10 % как плохо управляемый, 5 % – неуправляемый и 30 % затруднились ответить. Следующий вид конфликта «специалист – специалист» 80 % обозначили как управляемый, 10 % как плохо управляемый, 5 % – неуправляемый и 5 % затруднились ответить. Последний вид конфликта между специалистом и начальником 35 % отметили как управляемый, 10 % считают, что это плохо управляемый конфликт, 10 % обозначили его как неуправляемый и 45 % ответить затруднились. Исходя из полученной информации можно сделать вывод, что сотрудникам Центра трудно классифицировать данные конфликты по степени управляемости, так как высок процент выбравших вариант ответа «затрудняюсь ответить».

При ответе на следующий вопрос 10 % анкетированных считают ведение борьбы до полной победы над соперником самым приемлемым для себя исходом конфликта. Данные респонденты больше не выбрали никакой вариант ответа. Вариант ответа «удовлетворение интересов и притязаний другой стороны» не выбрал ни один участник анкетирования. Ослабевание конфликта за счет естественного затухания для 20 % опрошенных является одним из приемлемых исходов конфликта. Нахождение компромисса и нахождение взаимовыгодных вариантов выбрали 90 % опрашиваемых. Вариант ответа «другое» также не выбрал ни один участник анкетирования. Исходя из полученной информации, можно сделать вывод, что большинство сотрудников Центра стремятся решить конфликт конструктивно для себя и оппонента.

Анкетированным был задан вопрос: какую стратегию поведения они считают наиболее правильной. Вариант ответа «поиск компромисса» выбрали 40 % опрошенных, 45 % выбрали «сотрудничество», ни один участник анкетирования не выбрал вариант ответа «уступка», 10 % ответили, что уход и уклонение являются наиболее правильной стратегией поведения, 5 % указали «соперничество». Вариант ответа «другое» не выбрал ни один респондент. Подводя небольшой итог полученной информации, можно сказать, что участники анкетирования имеют понимание о том, какая из стратегий является наиболее приемлемой и правильной.

Ниже, на рис. 2 представлена гистограмма распределения ответов на вопрос о том, что необходимо специалисту в области практической социальной работы для обладания основами знаний и навыков культуры конфликтного взаимодействия.

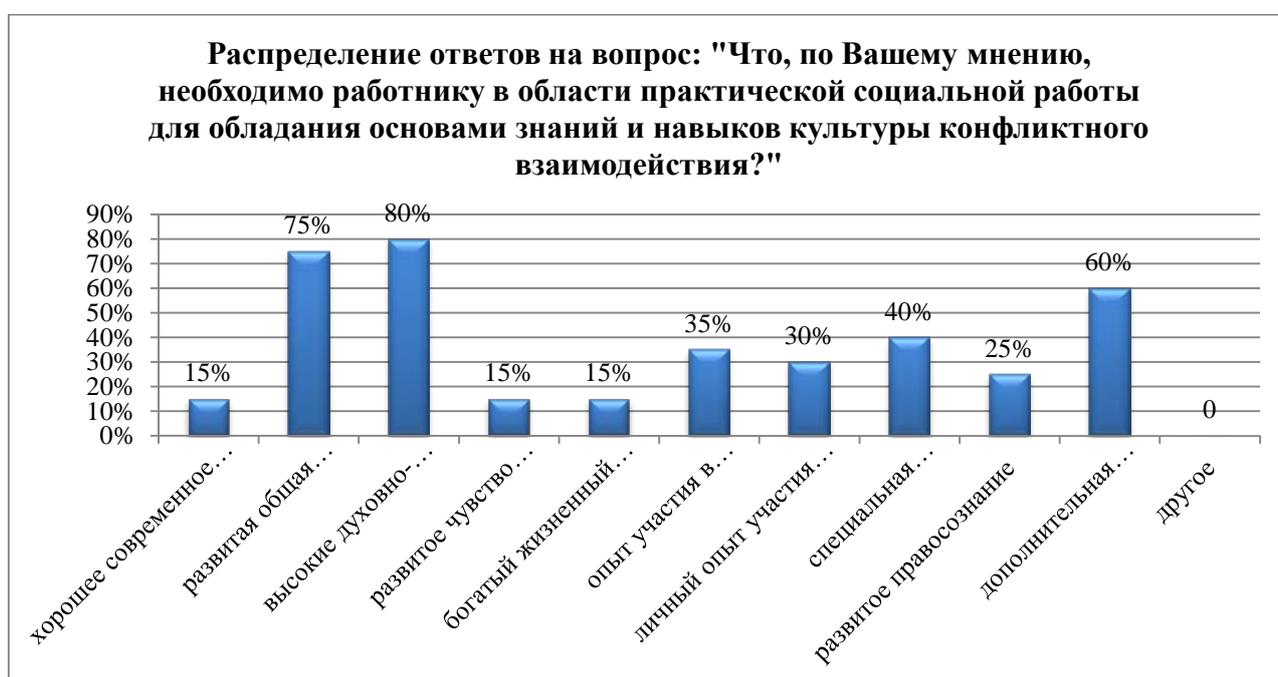


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос о необходимых качествах специалиста

Таким образом, 15 % респондентов считают, что специалисту необходимо хорошее современное профессиональное образование, 75 % выбрали развитую общую культуру, 80 % – высокие духовно-нравственные качества, 15 % – развитое чувство гражданственности, а также богатый жизненный опыт, 35 % – опыт участия в конфликте в качестве одной из сторон, 30 % – личный опыт участия в разрешении конфликтов, 40 % – специальную подготовку к поведению в конфликтной ситуации, 25 % – развитое правосознание, 60 % – дополнительную подготовку по регулированию и разрешению конфликтов. Вариант «другое» не выбрал ни один из респондентов. Из всего этого можно сделать следующие выводы: развитое чувство гражданственности, развитое правосознание и современное профессиональное образование мало необходимы специалисту для обладания основами знаний и навыков культуры конфликтного взаимодей-

модействия, а развитая общая культура и высокие духовно-нравственные качества, напротив, по мнению опрашиваемых необходимы специалисту, так же как и дополнительная подготовка по регулированию и разрешению конфликта.

На вопрос «как бы Вы оценили актуальность проблемы повышения знаний в области конфликтов в сфере социального обслуживания?» 60 % выбрали вариант ответа «большая», 35 % – «средняя». Вариант ответа «малая» не был выбран ни одним респондентом и 5 % затруднились ответить на данный вопрос.

На следующий блок вопросов, предназначенный для руководителей организаций или структурных подразделений, отвечали 9 человек.

На вопрос анкеты о социально-психологическом климате в коллективе, руководители структурных подразделений Учебно-методического центра ответили следующим образом: 33,3 % – положительный, 44,4 % – скорее положительный, чем отрицательный, 22,3 % – скорее отрицательный. Вариант ответа «отрицательный» остался невыбранным.

Из числа опрошенных руководителей 11, 2 % указали, что конфликты в их структурном подразделении происходят часто, 55,5 % ответили иногда, 33,3 % – редко. Вариант ответа «никогда» не выбрал никто из респондентов.

Отвечая на вопрос анкеты «какое место в системе целей Вашей профессиональной деятельности занимает осуществление мероприятий по предупреждению и разрешению конфликтов среди клиентов и персонала?», 33,3 % респондентов указали вариант ответа «среди основных», 66,7 % – «неосновное». Ни один участник анкетирования не выбрал вариант ответа «ведущее».

Рассмотрим результаты ответов на следующий вопрос анкеты (рис. 3). В нем мы просили руководителей классифицировать конфликты, которые происходят у них в подразделении. Таким образом, 22,3 % респондентов отметили, что конфликты «сотрудник – получатель социальных услуг», происходили/происходят в подразделении, 33,3 % выбрали вариант ответа «клиент-клиент», 44,4 % – «сотрудник-сотрудник», 22,3 % – «сотрудник-руководитель». Два человека в своих бланках указали по два вида конфликта: «сотрудник – получатель социальных услуг» и «сотрудник-сотрудник». Исходя из вышеописанных данных, можно сделать вывод, что конфликты между сотрудниками встречаются в учреждении чаще остальных.

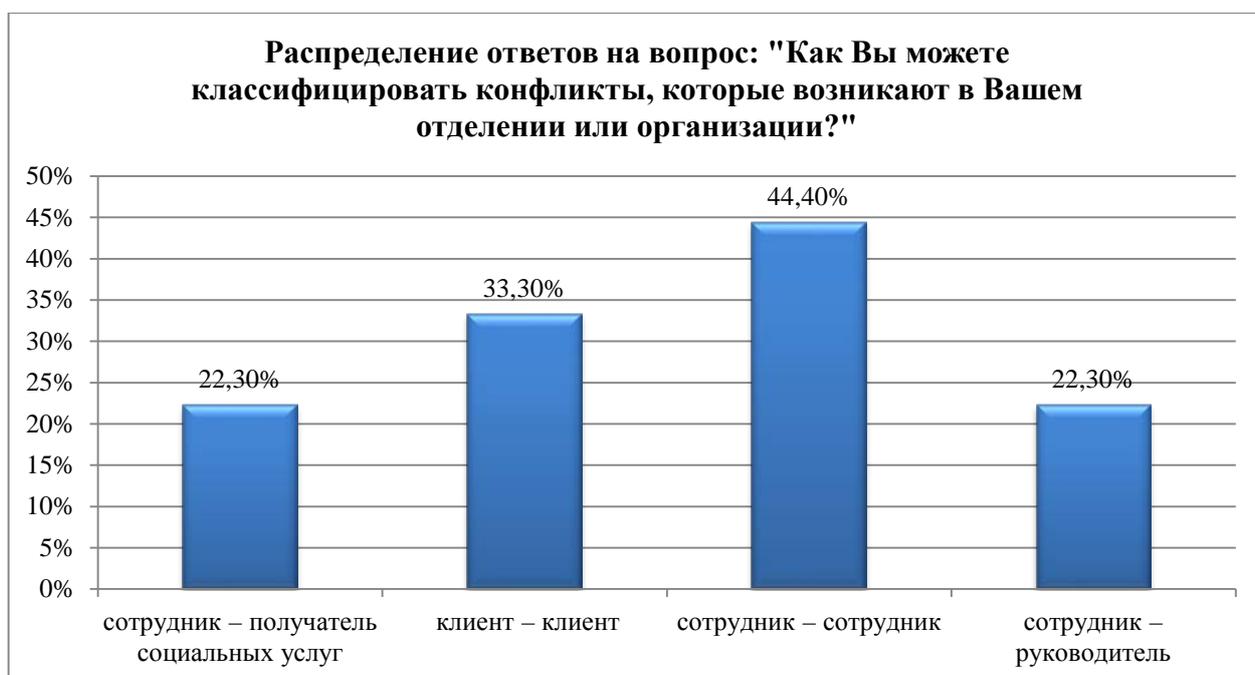


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос о классификации конфликтов, происходящих в отделении или организации

Следующий блок ответов представляет информацию о стиле поведения в конфликтной ситуации, применяемым сотрудниками Центра для ее разрешения с точки зрения руководителя. Поиск компромисса выделили 33,3 %, сотрудничество – 33,3 %, уступку обозначили 22,3 %, вариант ответа «уход/уклонение» остался невыбранным и соперничество указали 11,1 %. Можно сделать вывод, что сотрудничество и поиск компромисса являются наиболее часто применимыми стилями поведения сотрудников.

На вопрос об оптимальном стиле управления при разрешении конфликта 100 % респондентов выбрали вариант ответа «демократический».

При ответе на вопрос, «в какой степени, по Вашему мнению, Вы обладаете знаниями методик разрешения конфликтов?» респонденты ответили следующим образом: «в достаточной для эффективного разрешения большинства конфликтов» – 11,1 %, «моих знаний не всегда хватает для эффективного разрешения конфликтов» – 44,4 %; «в недостаточной» – 44,4 %.

На вопрос хотели ли бы респонденты приобрести дополнительные знания по вопросам конфликтов и эффективных способов их разрешения 100 % ответили утвердительно. Обучение персонала взаимодействию в конфликтных ситуациях, а также специфике эффективного разрешения конфликтов необходимым считают 100 % опрошиваемых.

При ответе на последний вопрос анкеты о необходимости создания специального отдела по разрешению конфликтов в области практической социальной работы и подготовки специалистов в данной области респонденты указали вариант ответа «да» – 55,5 %, 44,5 % указали вариант ответа «скорее да, чем нет».

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что руководителями структурных подразделений ОГБУ ДПО «Учебно-методический центр развития

социального обслуживания» осознается потребность в увеличении уровня знаний о конфликте и его природе, а также в необходимости обучения специалистов эффективному разрешению конфликтов.

### **Список использованной литературы**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология : учеб. пособие. Схемы и комментарии. 3-е изд. / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2013. – 304 с.

2. Вострикова Т.П. Особенности коммуникативных конфликтов в социальной работе / Т.П. Вострикова, Е.А. Миронова // Юбилейный сборник научных трудов преподавателей, аспирантов и магистрантов социологического факультета Самарского государственного университета. – 2014. – С. 187–197.

3. Шадеркина О. А. Условия эффективного управления конфликтами во взаимодействии между социальным работником и клиентом / О.А. Шадеркина // Наука и современность. – 2015. – № 38. – С. 138–145.