

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУЧАСНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ: ТРАДИЦІЇ ТА ІННОВАЦІЇ

УДК 364–787.84:316.628

Н. В. Жевакіна

ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ І ПЕРЕБІГУ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Сучасне суспільство характеризується складною системою взаємовідносин, спрямованих на досягнення певних цілей. Суб'єкти цих відносин часто переслідують різні цілі, часом кардинально протилежні, що призводить до виникнення певних труднощів у спілкуванні, які впливають у конфлікти. Самі по собі конфлікти є природним механізмом, що говорить про їхню відносну нешкідливість для людини. Проте в певних випадках конфлікти можуть завдати шкоди психіці людини, його матеріальному й духовному світу. Тому важливим є вивчення конфліктів, їх типів, структури, особливостей перебігу, ступеня вираженості, шляхів вирішення тощо. Актуальність нашої роботи ми вбачаємо в отриманні максимально повної інформації про виникнення й перебіг конфліктів в соціальній роботі задля знаходження найбільш раціональних способів їхнього вирішення.

Тема конфліктів є дуже важливою, бо кожен з нас у своєму житті, починаючи з раннього дитинства, не раз стикався з цим явищем. Уміння добре розв'язувати конфліктні ситуації, уникати більшості з них є великим досягненням людини, яка існує в соціальному оточенні. Особливо це вміння необхідне соціальному працівнику, тому що він працює з людьми, які мають особливі потреби.

Аналіз досліджень з обраної теми показав, що проблемою конфліктів займалися багато вчених, починаючи з глибокої давнини. У стародавніх міфах і релігійних переказах, ідеях і висловлюваннях філософів, істориків і письменників минулих років містяться глибокі думки й зауваги щодо причин виникнення найрізноманітніших конфліктів і про шляхи подолання їх, а саме: у працях Анаксгандра, Геракліта, Епікура, Цицерона, Фоми Аквінського. У ХІХ ст. початку ХХ ст. починається дослідження конфлікту в межах двох основних дисциплін – психології та соціології. У цей період проблемами вивчення конфлікту займалися такі видатні вчені, як-от: Г. Гегель, Ч. Дарвін, У. Макдугалл, В. Самнер, Г. Зіммель, З. Фрейд, К. Лоренц, Е. Берн, М. Амстуті, Л. Козер, К. Левин, Я. Морено, А. Басс, Т. Парсонс та ін. Наприкінці 50-х рр. ХХ ст. конфліктологію виокремлюють в самостійну науку. З'являються перші наукові праці зарубіжних та вітчизняних науковців з теорії та практики вирішення конфліктів Р. Дарендорфа,

К. Боулдінга, Д. Сандерса, О. Анцупова, О. Шипилова, Н. Гришиної, Н. Мельникової, Є. Замедліної.

Мета статті – розкрити особливості виникнення та перебігу конфліктів в соціальній роботі. Зважаючи на це, було поставлені такі завдання:

- 1) визначити поняття конфлікт в соціальній роботі;
- 2) виокремити особливості виникнення конфліктів у соціальній роботі;
- 3) розглянути типи, періоди та етапи перебігу конфліктів у соціальній роботі.

Конфлікт в сучасному розумінні – це надзвичайно різноманітне й різнобічне явище, одночасно позитивне й негативне, розвивальне й руйнівне, яке відображає діалектику життя.

„Конфлікт”, як і багато інших понять, має кілька варіантів трактування. Так у широкому розумінні цього слова конфлікт – зіткнення сторін, думок, сил. Поняття „конфлікт” і „протиріччя” фактично стають рівними за обсягом [2].

Н. А. Мельникова визначає конфлікт як „відкрите зіткнення протилежних позицій, інтересів, поглядів, думок суб’єктів взаємодії” [3]. При цьому суб’єктом конфліктної взаємодії може виступати окрема людина, люди або групи людей.

Зважаючи на викладене, Є. А. Замедліна пропонує звужити широке розуміння конфлікту й уважати, що конфлікти можуть виникати тільки при соціальній взаємодії. Сутність поняття полягає не стільки у виникненні протиріч, зіткнення інтересів, скільки в способі усунення посталих суперечностей, у протидії суб’єктів соціальної взаємодії в цілому [6].

І. В. Грошев визначив конфлікт як найбільш гострий спосіб усунення протиріч, що виникають у процесі взаємодії, що полягає в протидії суб’єктів конфлікту й звичайно супроводжується негативними емоціями [4].

Отже, конфлікт – це відсутність згоди між двома й більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами.

Конфлікт по суті може бути конструктивним і деструктивним [5].

Конструктивний конфлікт спрямований на підвищення ефективності роботи організації або діяльності людини. Він допомагає виявити різні погляди, більшу кількість альтернатив, надає додаткову інформацію.

Деструктивний конфлікт призводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва й ефективності роботи організації або діяльності людини.

Науковці виокремлюють чотири основні типи конфлікту:

- 1) внутрішньоособистісний конфлікт;
- 2) міжособистісний конфлікт;
- 3) конфлікт між особистістю та групою;

4) міжгруповий конфлікт.

Сьогодні в практиці соціальної роботи можна зустріти всі чотири типи конфлікту.

Основна причина соціальних конфліктів полягає в дефіциті життєвих ресурсів, складності їх перерозподілу. Соціальна робота своєю головною метою має не тільки задоволення інтересів певної частини суспільства, але насамперед спрямована на розвиток і зміцнення суспільства. У процесі соціальної роботи відбувається виявлення, попередження, оптимізація конфліктів на внутрішньоособистісному, міжособистісному, індивідуально-груповому рівні, а також на рівні індивід – суспільство.

Фахівець соціальної роботи надає допомогу своєму клієнтові в подоланні конфлікту, учасником якого він став. Виступаючи на боці клієнта, захищаючи його потреби й інтереси, соціальний працівник часом змушений вступати в конфліктні стосунки з іншими суб'єктами конфлікту, представленими офіційними або неофіційними особами, установами. У процесі спілкування між клієнтом і соціальним працівником може виникнути конфлікт, якщо з'явиться протиріччя між цілями й потребами. Клієнт не погоджується на зміни, тому що вони вимагають від нього значних зусиль, енергетичних витрат, відмови від обраної ним звичної моделі життя й способу мислення. Дії соціального працівника спрямовані на зміни й досягнення перемін, тобто вони первісно містять у собі можливість спротиву іншої сторони, можливість виникнення в процесі змін конфлікту.

Конфлікт у соціальній роботі має загострене, нерідко до крайньої межі, протиріччя, яке і є джерелом конфлікту. А протиріччя виникають там, де є така неузгодженість:

- у знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях;
- функціях керування;
- емоційних, психічних та інших станах;
- технологічних, економічних та інших процесах;
- цілях, засобах, методах діяльності;
- мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях;
- поглядах, переконаннях;
- розумінні, інтерпретації інформації;
- очікуваннях, позиціях;
- оцінках і самооцінках.

У динаміці конфлікту можна виділити такі періоди й етапи:

1. **Латентний період** (передконфлікт) містить етапи: виникнення об'єктивної проблемної ситуації; усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії; спроби сторін розв'язати об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами; виникнення передконфліктної ситуації.

2. Відкритий період часто називають конфліктною взаємодією або власне конфліктом. Він містить: інцидент; ескалацію конфлікту; збалансовану протидію; завершення конфлікту.

Інцидент є першим зіткненням сторін, спробою сили, намаганням за допомогою сили розв'язати проблему на свою користь.

Ескалація полягає в різкій інтенсифікації боротьби опонентів.

3. Завершення конфлікту полягає в переході від конфліктної протидії до пошуку розв'язання проблеми й припиненню конфлікту з будь-яких причин. Основні форми завершення конфлікту: розв'язання, урегулювання, загасання, усунення або переростання в інший конфлікт.

Розв'язання конфлікту – це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії й вирішення проблеми, яка призвела до зіткнення.

Важливе питання про критерії розв'язування конфлікту. На думку американського конфліктолога М. Дойча, основним критерієм розв'язання конфлікту є вдоволеність сторін його результатами [5]. Відомий педагог В. М. Афонькова виділила такі критерії розв'язання конфлікту: припинення протидії; усунення чинників, що травмують; досягнення мети однією з конфлікуючих сторін; зміна позиції індивіда; формування навички активної поведінки індивіда в аналогічних ситуаціях у майбутньому [1].

Урегулювання конфлікту відрізняється від розв'язання тим, що в усуненні протиріччя між опонентами бере участь третя сторона. Її участь можлива як за згодою протиборчих сторін, так і без їхньої згоди.

Загасання конфлікту – це тимчасове припинення протидії при збереженні основних ознак конфлікту: протиріччя й напружених стосунків. Конфлікт переходить із явної форми в приховану. Загасання конфлікту звичайно відбувається в результаті таких чинників: виснаження ресурсів обох сторін, необхідних для боротьби; втрати мотиву до боротьби, зниження важливості об'єкта конфлікту; переорієнтації мотивації опонентів (виникнення нових проблем, більш значущих, ніж боротьба в конфлікті).

Під **усуненням конфлікту** розуміють такий вплив на нього, у результаті якого ліквідуються основні структурні елементи конфлікту.

Результат конфлікту розглядають як результат боротьби з погляду становища сторін і їх ставлення до об'єкта конфлікту. Результатами конфлікту можуть бути:

- усунення однієї або обох сторін;
- припинення конфлікту з можливістю його поновлення;
- перемога однієї зі сторін (оволодіння об'єктом конфлікту);
- розподіл об'єкта конфлікту (симетричний або асиметричний);
- згода щодо правил спільного використання об'єкта;
- рівнозначна компенсація однією зі сторін за оволодіння об'єктом іншою стороною;
- відмова обох сторін від зазіхань на цей об'єкт;

- альтернативне визначення таких об'єктів, які задовольняють інтереси обох сторін.

4. Післяконфліктний період містить два етапи: часткову нормалізацію стосунків опонентів і повну нормалізацію їх стосунків.

Часткова нормалізація стосунків відбувається в умовах, коли не зникли негативні емоції, що мали місце в конфлікті. Етап характеризується переживаннями, осмисленням своєї позиції. Відбувається корекція самооцінок, рівнів домагання, ставлення до партнера. Загострюється почуття провини за свої дії в конфлікті. Негативні установки стосовно одне одного не дають можливості відразу нормалізувати стосунки.

Повна нормалізація стосунків настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. Цьому сприяє подолання негативних установок, продуктивна участь у спільній діяльності, установлення довіри.

Розглянуті періоди й етапи можуть мати різну тривалість: бути спресовані до декількох митей або можуть тривати десятиліття.

Отже, підсумовуючи можна сказати, що оволодіння знаннями про особливості виникнення й перебігу конфліктів у соціальній сфері, є актуальними для соціального працівника, що прагне досягти високого рівня професіоналізму.

Перспективним є подальше вивчення профілактики та вирішення внутрішньоособистісних і міжособистісних конфліктів у соціальній роботі. Саме це дозволить соціальному працівнику ефективно вирішувати конфліктні ситуації у професійній діяльності.

Список використаної літератури

- 1. Афонькова В. М.** Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления: дис. канд. пед. наук. / В. М. Афонькова. – М., 1975. – 201 с.
- 2. Гайдук Н.** Концептуальні засади застосування посередництва при розв'язанні конфліктів / Н. Гайдуков // Педагогіка і психологія професійної освіти. – Львів, 2003. – № 6. – с. 147 – 157.
- 3. Гришина Н. В.** Психология конфликта / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 544 с.
- 4. Грошев И. В.** Гендерные, половые и личностные различия поведения в конфликтах / И. В. Грошев // Мир психологии. – 2005. – № 2. – с. 93 – 119.
- 5. Дойч М.** Разрешение конфликта: конструктивные и деструктивные процессы. / М. Дойч // Социально-политический журнал. – 1997. – № 1. – с. 199 – 217.
- 6. Замедлина Е. А.** Конфликтология : учебное пособие / Е. А. Замедлина. – Москва : Риор, 2005. – 140 с.
- 7. Мельникова Н. А.** Социальная психология. Конспект лекцій. / Н. А. Мельникова. – Москва : ЭКСМО, 2008. – 32 с.

Жевакіна Н. В. Особливості виникнення та перебігу конфліктів в соціальній роботі

В статті розглянуто особливості виникнення та перебігу конфліктів в соціальній роботі, визначено поняття „конфлікт”, яке, безперечно, не є універсальним. Проте воно окреслює специфічну особливість стосовно соціальної роботи, а саме: відсутність згоди між двома і більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами. Наголошено, що складовими виникнення конфліктів у соціальній роботі є дефіцит життєвих ресурсів, взаємозв'язок завдань, різні цілі, різні уявлення про цінності, різні манери поведінки, життєвий досвід, рівень освіти, недостатні навички комунікації. Визначили джерела конфлікту, а саме: протиріччя в знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях; функціях управління; емоційних, психічних та інших станах; технологічних, економічних та інших процесах; цілях, засобах, методах діяльності; мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях; поглядах, переконаннях; розуміннях, інтерпретаціях інформації; очікуваннях, позиціях; оцінках і самооцінках. Виокремили періоди та етапи в динаміці конфлікту. Розкрили основні форми вирішення конфлікту.

Ключові слова: конфлікт, конструктивний конфлікт, деструктивний конфлікт, динаміка конфлікту, форми конфлікту.

Жевакіна Н. В. Особенности возникновения и течения конфликтов в социальной работе

В статье рассмотрены особенности возникновения и течения конфликтов в социальной работе, определено понятие „конфликт”, которое, безусловно, не является универсальным. Однако оно определяет специфическую особенность относительно социальной работы, а именно: отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Сделан упор на том, что составляющими возникновения конфликтов в социальной работе являются: дефицит жизненных ресурсов, взаимосвязь задач, разные цели, разные представления о ценностях, разные манеры поведения, жизненный опыт, уровень образования, недостаточные навыки коммуникации. Определили источники конфликта, а именно: противоречия в знаниях, умениях, способностях, личностных качествах; функциях управления; эмоциональных, психических и других состояниях; технологических, экономических и других процессах; целях, средствах, методах деятельности; мотивах, потребностях, ценностных ориентациях; взглядах, убеждениях, понимании, интерпретации информации; ожиданиях, позициях; оценках и самооценках. Выделили периоды и этапы в динамике конфликта. Раскрыли основные формы разрешения конфликта.

Ключевые слова: конфликт, конструктивный конфликт, деструктивный конфликт, динамика конфликта, формы конфликта.

Zhevakina N. V. The Peculiarities of Origin and Course of Conflicts in Social Work

The peculiarities of origin and course of conflicts in social work are examined in the article; the notion “conflict” which undoubtedly isn't universal is defined. But it determines the specific feature concerning social work: the lack of consent between two and more parties who can be specific persons or groups. The constituents of the origin of conflict in social work are the following: shortage of vital resources, interrelation of tasks, different aims, different pictures of values, different manners of behavior, life experience, education level and bad skills of communication. The sources of conflict were defined, namely it is contradiction in knowledge, abilities, personal qualities; management functions; emotional, psychical and other states; technological, economic and other processes; aims, facilities, methods of activity; motives, necessities, valued orientations; opinions, beliefs, understanding and interpretation of the information; expectations, positions; appraisal and self-appraisal. The periods and stages in the dynamics of conflict were selected. The basic forms of conflict resolution were revealed.

Key words: conflict, constructive conflict, destructive conflict, dynamics of the conflict, forms of conflict.

Стаття надійшла до редакції 01.02.2014 р.

Прийнято до друку 28.02.2014 р.

Рецензент – к. п. н., доц. Песоцька О. П.

УДК 364-7(083.94)

Т. Л. Лях

**РЕФОРМИ З НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
В УКРАЇНІ**

Наразі в Україні відбувається реформа системи надання соціальних послуг, розробляються механізми соціального замовлення, переосмислюється роль державних соціальних служб та неурядових організацій у здійсненні соціальної роботи у громадах із сім'ями, дітьми та молоддю. Перед сучасним соціальним працівником постають нові соціальні проблеми, які потребують вирішення, розширюється коло об'єктів соціальної роботи, що накладає відбиток і на розширення, а інколи й повну зміну його функціональних обов'язків.

Сфера соціальних послуг в Україні регулюється, перш за все, Законами України „Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю”, „Про соціальні послуги”, „Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії”, „Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні”, „Про основи