

ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ САНКТ- ПЕТЕРБУРГА

Созинова М.В. Email: Sozinova6107@scientifictext.ru

*Созинова Мария Валерьевна – кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой,
кафедра социальной психологии,*

*Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, г. Санкт-Петербург*

Аннотация: в статье раскрыты теоретические аспекты проблемы профилактики профессиональных конфликтов в деятельности специалистов учреждений социальной защиты населения. Выявлены особенности профессиональных конфликтов специалистов учреждений социальной защиты населения, определены условия эффективной профилактики профессиональных конфликтов в социальной сфере. Представлен проект, направленный на профилактику профессиональных конфликтов специалистов учреждений социальной защиты населения, посредством формирования готовности специалистов по социальной работе к профилактике профессиональных конфликтов; организации занятий с психологом по формированию навыков контроля и регулирования их психоэмоционального состояния; создания материально-развивающей среды для психологической и эмоциональной разгрузки специалистов.

Ключевые слова: профессиональные конфликты, профилактика профессиональных конфликтов, профессиональные конфликты в деятельности специалистов, деятельность специалистов по социальной работе, учреждения социальной защиты населения.

PREVENTION OF PROFESSIONAL CONFLICTS IN SOCIAL PROTECTION INSTITUTIONS OF THE POPULATION OF ST. PETERSBURG

Sozinova M.V.

*Sozinova Maria Valeryevna – PhD in Pedagogic Sciences, Associate Professor, Head of the Department,
DEPARTMENT OF SOCIAL PSYCHOLOGY,*

*NON-STATE EDUCATIONAL INSTITUTION OF HIGHER PROFESSIONAL EDUCATION
ST. PETERSBURG UNIVERSITY OF THE HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES, ST. PETERSBURG*

Abstract: the article reveals the theoretical aspects of the problem of prevention of professional conflicts in the activities of specialists from institutions of social protection of the population. The features of professional conflicts of specialists of institutions of social protection of the population are revealed, the conditions for effective prevention of professional conflicts in the social sphere are determined. A project is presented, aimed at preventing professional conflicts of specialists from social protection institutions, through the formation of the readiness of specialists in social work to prevent professional conflicts; organization of classes with a psychologist on the formation of skills to control and regulate their psycho-emotional state; creation of a material and developmental environment for psychological and emotional relief of specialists.

Keywords: professional conflicts, prevention of professional conflicts, professional conflicts in the activities of specialists, the activities of specialists in social work, institutions of social protection of the population.

УДК 159.9.316.6

Проблема профессиональных конфликтов в учреждениях социальной защиты населения является особо актуальной в контексте регулирования профессиональных взаимодействий, их результативности, обеспечивающих качество профессиональной деятельности учреждения. Профессиональные конфликты оказывают влияние на социально-психологическую атмосферу коллектива в целом, негативно сказываются на профессиональной реализации специалистов, часто приводят к профессиональному выгоранию и преждевременной профессиональной деформации.

В настоящее время накоплены значительные теоретико-методологические знания в области проблемы конфликтного взаимодействия. Так, проблема профессиональных конфликтов изучалась такими учеными, как Н.В. Самсонова, Т.А. Садовская, А.Л. Свенцицкий, А.И. Китов и др. Исследованию отдельных прикладных вопросов изучения профессиональных конфликтов (психологического климата в организации, особенности руководства и мотивации к труду, решение управленческих задач и т.п.) посвящены работы А.С. Морозова, Н.И. Фрыгиной, Н.В. Гришиной, А.Г. Здравомыслова, А.И. Донцова, А.А. Ершова и др. Однако, проблема профилактики профессиональных конфликтов в деятельности специалиста по социальной работе в научной литературе освещена недостаточно, требуется поиск эффективных технологий профилактики профессиональных конфликтов в деятельности учреждений системы социальной защиты населения.

Исследователи А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов понимают под конфликтом наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта, обычно сопровождающийся негативными эмоциями [1].

А.В. Дмитриев подчеркивает сложность и неоднозначность проблемы профессионального стресса и проблемы конфликта в трудовом коллективе, отмечая, что они являются предметом изучения в различных науках [2].

При этом профессиональный конфликт, характеризуется А.В. Дмитриевым, как острый способ разрешения значимых противоречий в профессиональной деятельности специалиста, в его социальном взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности, в структуре его личности. В этом контексте конфликтная ситуация рассматривается как момент профессиональной деятельности, опосредованный возникновением потребности в поиске новых средств для разрешения возникшего противоречия, так как старые средства и способы деятельности не позволяют это сделать [2].

Выделяют вертикальные и горизонтальные виды профессиональных конфликтов. Первые («вертикальные» конфликты) – конфликты между руководителем и подчиненными, которые могут быть явными и скрытыми. Объективными причинами возникновения «вертикальных» конфликтов являются следующие: производственные – неблагоприятные условия труда, недостаток организации труда, перегруженность, несовершенство системы оплаты труда, несоответствие прав и обязанностей, плохое техническое оснащение рабочего места, отсутствие поддержки среди коллег (особенно для молодых специалистов) и возникающие по причине ошибочных действий со стороны руководителя – нарушение трудового законодательства и несправедливая оценка руководителя и другие. При этом нарушение субординация между руководителем и подчиненными является наиболее частой причиной возникновения профессиональных конфликтов. «Горизонтальные» конфликты – конфликты, возникающие между специалистами, имеющими равный статус в учреждении. Большинство конфликтов на этом уровне носит межличностный характер, реже функциональный.

Выделяют основные этапы конфликта: появление и продолжение конфликтной ситуации; понимание конфликтной ситуации (одной из сторон); возникновение открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта [3].

Таким образом, профессиональные конфликты характеризуются как острый способ разрешения значимых противоречий в профессиональной деятельности специалиста, в его социальном взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности, в структуре его личности.

Исследователи подчеркивают значимость профилактической деятельности в учреждении, направленной на предупреждение возникновения профессиональных конфликтов. Профессиональные конфликты могут привести к негативным последствиям, как для отдельной личности, так и для всего коллектива в целом. В этом контексте К.В. Решетникова подчеркивает значимость предотвращения возникновения конфликтов в организации [4].

Профилактика профессиональных конфликтов заключается, по мнению А.Б. Храмцовой, в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. При этом цель профилактики состоит в создании таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними [6].

Изучение особенностей профессиональных конфликтов в деятельности учреждений социальной защиты населения осуществлялось посредством анкетирования специалистов учреждений, проведения тестовых методик на стратегии поведения в конфликтных ситуациях (К. Томаса); уровня агрессивности и враждебности (А. Басса и А. Дарки); общей оценки психологического климата трудового коллектива (Экспресс-методика А. С. Михайлюка и Л. Ю. Шальто).

Исследование проводилось на базе СПб ГБУ Центра социальной помощи семье и детям Красногвардейского района Санкт-Петербурга. В исследовании профессиональных конфликтов приняло участие тридцать специалистов по социальной работе.

Целью анкетирования специалистов по социальной работе стало выявление представлений о профилактике профессиональных конфликтов. Результаты анкетирования показали, что большинство специалистов плохо владеют содержанием понятия профессиональный конфликт (67%), они неверно дают его определение, характеризуя как противоречие, однако не учитывают условия развития данного конфликта в профессиональной сфере. Только часто специалистов (33%) – верно, характеризовали профессиональный конфликт как острый способ разрешения значимых противоречий в профессиональной деятельности специалиста. При этом большинство специалистов по социальной работе (83%) считают эффективными методами при разрешении профессионального конфликта уход от конфликта, только 17% специалистов выбрали переговоры.

Большинство специалистов (93%) осознают «Кодекс этики и служебного поведения работников» как свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Учреждения независимо от замещаемой ими

должности, однако сами не руководствуются данным документом в собственной профессиональной деятельности.

Самыми эффективными способами профилактики профессиональных конфликтов, по мнению специалистов по социальной работе, оказались тренинги (93%). Однако в своей профессиональной деятельности большинство специалистов (80%) отдают предпочтение тактики избегания конфликтов. Только 20% специалистов по социальной работе используют разговор с коллегами как способ профилактики конфликтного взаимодействия.

При этом конфликтные ситуации у специалистов возникают чаще при общении с коллегами (83% специалистов), с руководством (17%). Тогда как конфликтные ситуации с получателями услуг не возникают по результатам проведенного опроса. При этом большинство специалистов (77%) отмечают, что чаще всего сталкиваются на работе с профессиональными конфликтами, внутриличностными (13%) и межличностными конфликтами (10%).

Результаты анкетирования показали, что большинство специалистов по социальной работе имеют слабые представления о профилактике профессиональных конфликтов: не могут раскрыть понятие «профессиональный конфликт»; слабо владеют эффективными способами профилактики профессиональных конфликтов, используют в профессиональной деятельности преимущественно тактику избегания, уход от конфликта. Выявлено слабое знание специалистами документации, регламентирующей служебное поведение и этику взаимодействия сотрудников учреждения социальной защиты населения.

Для выявления стратегий поведения в конфликтных ситуациях специалистов по социальной работе была использована методика К.У. Томаса.

Результаты показали, что «соперничество» как стратегию поведения в конфликте предпочитают большая часть (80%) респондентов. Соперничество – это наиболее опасная для конфликтующих сторон форма поведения (взаимодействия) в конфликте. Противоборство может перевести внешний (социальный) конфликт в прямую личностную психологическую конфронтацию и даже в столкновение с применением конфликтующими физической силы. Черты личности субъекта, «предпочитающего» противоборство как стратегию поведения в конфликте следующие. Индивид, демонстрирующий этот конфликтный стиль, как правило, чрезмерно озабочен отношением к себе со стороны окружающих и стремится во всех ситуациях выглядеть победителем.

Стратегию поведения в конфликте «сотрудничество» предпочитают лишь часть специалистов по социальной работе (20%). Сотрудничество как стратегия направлена на решение противоречий, лежащих в основе конфликта. Данная стратегия, как правило, присутствует у неформальных лидеров, способных регулировать и контролировать поведение не только других людей, но и свое собственное, что возможно благодаря тому, что доминирующую позицию в системе мотивации занимает мотив достижения цели с высоким развитием социального волевого контроля.

Диагностика уровня враждебности и агрессивности специалистов по социальной работе по методике А. Басса и А. Дарки позволила уточнить особенности конфликтного поведения специалистов учреждения социальной защиты населения. Результаты методики показали, что исследуемом коллективе специалистов учреждения социальной защиты населения преобладание как высокого уровня агрессивности и враждебности (50%), так и низкого уровня агрессивности и враждебности (43%). Тогда как средний уровень агрессивности и враждебности выявлен только у 7% специалистов.

Для оценки социально-психологического климата в исследуемом коллективе специалистов по социальной работе была использована Экспресс-методика А.С. Михайлюка и Л.Ю. Шалыто. Общий психологический климат у исследуемых специалистов учреждения социальной защиты населения в целом благоприятен, но неустойчив. Полученные данные подтверждают данные, полученные в ходе методики А. Басса и А. Дарки. Это должно стать предметом дополнительной работы руководителя, актива коллектива в связи с возможностью его дальнейшего развития. Выявленная неустойчивость коллектива обусловлена внутренними противоречиями между сложившимися положительными деловыми и эмоциональными взаимоотношениями среди наиболее активных его членов, с одной стороны, и с другой – остающимся отрицательным напряжением среди тех, кто не разделяет общественного мнения актива, установок руководителя. Следует обратить внимание на самочувствие каждого испытуемого специалиста по социальной работе в группе, его связь с неудовлетворенностью деловыми или эмоциональными отношениями; на социально-психологический статус каждого сотрудника в группе и на то, по каким аспектам жизнедеятельности он принимается или отвергается коллективом; поощряются ли материально или морально все достижения наиболее активных его специалистов, все ли сотрудники реализуют свои жизненные планы в соответствии с реальными возможностями и притязаниями.

Таким образом, результаты проведенного исследования показали необходимость разработки социального проекта, направленного на систематическую работу по профилактике профессиональных

конфликтов специалистов СПб ГБУ Центра социальной помощи семье и детям Красногвардейского района Санкт-Петербурга.

Проект предполагает реализацию трех взаимосвязанных направлений работы со специалистами учреждения социальной защиты населения: уточнение представлений специалистов по социальной работе о профессиональных конфликтах; организация занятий с психологом по формированию навыков контроля и регулирования психоэмоционального состояния специалистов; создание материально-развивающей среды для психологической и эмоциональной разгрузки специалистов («Комната отдыха»).

Определена важность готовности специалистов по социальной работе участвовать в профилактике профессиональных конфликтов. Она включает в себя как теоретические знания в области конфликтологии, видов конфликтов, способов работы с собственным психологическим и эмоциональным состоянием, так и практические навыки работы по саморегуляции, оценке конфликтного взаимодействия, владения техниками предупреждения конфликтного взаимодействия [5].

Уточнение представлений специалистов по социальной работе о профессиональных конфликтах включает: организацию методических совещаний, направленных на работу с документацией, регламентирующей служебное поведение сотрудников учреждения и этику их взаимодействия; разработку буклета для специалистов, направленного на информирование о профессиональных конфликтах и эффективных способах его профилактики; проведение методического семинара-практикума «Профессиональный конфликт: стратегии поведения». Проведение семинара для специалистов по социальной работе о важности профилактики профессиональных конфликтов позволило осознать значимость проблемы для каждого специалиста, мотивировало на приобретение навыков работы с собственным психологическим и эмоциональным состоянием как в ходе профессиональных взаимодействий, так и в повседневной жизни.

Одним из условий успешной профилактики профессиональных конфликтов специалистов являются сформированные навыки по саморегуляции психической и эмоциональной сфер; конструирования эффективных профессиональных коммуникаций, оценки конфликтной ситуации и рефлексии психологического состояния коллеги в ходе взаимодействия и другие.

Существенным условием профилактики профессиональных конфликтов является создание «Комнаты отдыха» как элемента материально-развивающей среды для психологической и эмоциональной разгрузки специалистов центра. Для успешной реализации проекта комнаты отдыха необходимо отдельное специально оборудованное помещение: настольные игры, книги, мягкая мебель, светильники, природный уголок (цветы, аквариум, водопад и др.). Организация пространства должна включать в себя несколько взаимосвязанных зон: релаксации; увлечений и хобби; психологической саморегуляции и др. Использование психологических упражнений для формирования навыков контроля и регулирования психоэмоционального состояния позволяют специалистам по социальной работе успешно предупреждать возникновение профессиональных конфликтов.

Выявлена целесообразность систематической диагностики профессиональных конфликтов, оценки социально-психологического климата в учреждении социальной защиты населения.

Таким образом, в ходе апробации проекта выявлены условия эффективной профилактики профессиональных конфликтов специалистов учреждения социальной защиты населения: готовность специалистов по социальной работе к профилактической деятельности; систематическая организация тренингов по формированию навыков контроля и регулирования их психоэмоционального состояния; создание материально-развивающей среды в учреждении для психологической и эмоциональной разгрузки специалистов.

Список литературы / References

1. *Анцупов А.Я.* Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. М.: Питер, 2015. 528 с.
2. *Дмитриев А.В.* Конфликтология / А.В. Дмитриев. М.: Альфа-М, 2013. 336 с.
3. *Емельянов С.М.* Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. СПб.: Питер, 2009. 378 с.
4. *Решетникова К.В.* Конфликты в системе управления / К.В. Решетникова. М. ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 177 с.
5. *Созинова М.В.* Урегулирование профессиональных конфликтов в деятельности специалистов социально-реабилитационных центров // Вестник науки и образования, 2018. № 7 (43). Том 2. С. 81-87.
6. *Храмцова А.Б.* Конфликт как личностный и социальный феномен // В сборнике: Актуальные вопросы кадрового и образовательного менеджмента сборник научных статей, 2015. С. 66-73.