

Исмаилова Жылдыз Тезекбаевна
КНАУ им. К.И.Скрябина,
преподаватель
Омурзакова Карина
БГУ им. К. Карасаева

ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТОВ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

СОЦИАЛДЫК ИШТЕ КОНФЛИКТ КӨЙГӨЙЛӨРҮ

PROBLEMS OF CONFLICTS IN SOCIAL WORK

Аннотация: В настоящей статье изучаются некоторые особенности профессионального общения специалиста социальной работы, а равно и некоторые конфликты, возникающие в ходе этого общения. Следует отметить, что в статье описываются умения социального работника преодолевать возникающие в ходе взаимодействия конфликты и превращать их в коммуникативные ситуации, требующие проявления положительного потенциала клиента, которые лежат в основе успешного профессионального взаимодействия, являясь обязательным элементом его профессионализма

Ключевые слова: профессиональное общение, конфликты, конфликтологическая культура, социальная работа.

Аннотация: Бул илимий макалада социалдык иш адисинин кесиптик баарлашуусунун айрым өзгөчөлүктөрүн, ушул баарлашуунун жүрүшүндө келип чыгуучу айрым конфликттери изилденет. Бул статьяда социалдык кызматкердин жумушунда келип чыккан өз ара чыр-чатактарды ийгиликтүү жана кесипкөй оң коммуникативдик кырдаалда чечиштин жолдору көрсөтүлөт.

Түйүндүү сөздөр: кесиптик байланыш, чыр-чатактар, талаш-тартыш, комдук иш.

Abstract: this article examines some features of professional communication of a social work specialist, as well as some conflicts that arise during this communication. It should be noted that the article describes the ability of a social worker to overcome conflicts that arise during interaction and turn them into communicative situations that require the manifestation of the client's positive potential, which are the basis of successful professional interaction, being a mandatory element of his professionalism

Keywords: professional communication, conflicts, conflict culture, social work.

В условиях современного общества растет число людей, нуждающихся в помощи высококвалифицированных специалистов социальной работы. Важным критерием оптимизации эффективности процесса оказания услуги социальным работником является обязательность владения им системой знаний о закономерностях общения, ввиду того, что общение является звеном социальной работы, понимаемой как взаимодействие. По определению М. Боневой и Г. Колева «общение будучи феноменом, представляет собой непрерывный поиск и овладение знаниями, умениями, навыками. Это не что иное как комплексное соци-

альное явление, процесс взаимного влияния, взаимопонимания, взаимодействия индивидов на основе определенного объема информации». [1] В наиболее общем виде можно выдвинуть функции коммуникативного процесса социальной работы, в том числе:

- Содействие клиенту в нахождении пути выхода из затруднительной социальной ситуации, в которую он временно попал;
- Обмен информацией. Социальным работником предоставляется клиенту информация об оказываемых социальных услугах, благодаря которым клиент мог бы добиться решения своей проблемы; клиент со

своей стороны дает информацию, касающуюся причин возникновения своей проблемы;

- Выражение отношения говорящего субъекта / социального работника или клиента/ к предмету обсуждения.

Эффективность профессионального общения социального работника зависит от владения им рядом профессионально значимых коммуникативно-речевых умений, благодаря которым в дальнейшем он сможет добиться эффективного взаимодействия как формальными, так и неформальными средствами общения, поощряя проявления инициативности и активности клиентом. Согласно социолингвистике коммуникативные умения сами по себе не представляют собой врожденную способность, а способность, формируемую при взаимодействии человека с окружающей его социальной средой в ходе накопления им коммуникативного опыта. Умения профессионального общения специалиста социальной работы обычно включают в себя его способность вступать в полноценный диалог с остальными людьми, осуществляя при этом творческое взаимодействие с ними. Однако в ходе его профессионального общения нередко возникают самые разные конфликты с точки зрения их специфики и причин, с которыми ему следует успешно справляться.

Существует обыденное представление о конфликте, как об столкновении противоположных мнений, целей, интересов, мировоззрений и т.п. Сами по себе конфликты бывают деструктивными и конструктивными. Деструктивным бывает тот конфликт, когда никем из оппонентов не принимается противоположное мнение, противоположная точка зрения, тем более что каждый оппонент проявляет стремление удержать и утвердить во что бы то ни стало свою точку зрения. О конструктивном конфликте можно говорить тогда, когда каждый оппонент отстаивает свое мнение и свою точку зрения, при этом выслушивая и принимая во внимание полностью или частично мнение другого. Конфликты, которые могут возникнуть в ходе взаимодействия социального работника с клиентом, сгруппированы следующим образом: конфликт целей; конфликт идей; конфликт настроок; конфликт поведения. Основными проявлениями конфликтного поведения обычно являются: открытое недоверие, уменьшение роли собеседника, подчеркивание различий между ними и собеседником не в его пользу, нежелание признавать свои ошибки, преувеличивать свой вклад в дело. Обычная, постоянно навязывающая свою точку зрения, неспособность понять точку зрения собеседника. Особо важным в данном случае является уровень конфликтологической культуры специалиста социальной работы.

Д. Димитровым предлагается модель конфликтологической культуры специалиста:

- Блок информации модели включает в себя знания теории и практики конфликта, в том числе: о структуре и динамике ситуации конфликта; о типологии и типе производственных конфликтных ситуаций; по типологии противников и «трудных людей»; о мотивах конфликта; о объективных и субъективных генах конфликта; на конфликтность (саногенное мышление, знание природы конфликтующих

эмоций, ценностных ориентаций); о формах конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии; о стилях конфликтного поведения и их применимости в различных ситуациях; о путях и методах разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов; о понятии страха, механизмах защиты и методах психологической защиты; о психотехнических методах регулирования психофизического состояния; коммуникативные знания, коммуникационные барьеры; технологии предотвращения, преодоления, регулирования и разрешения конфликтов; о теоретических и эмпирических методах диагностики конфликтов и их составляющих.

- Аксиологический блок модели представляет собой совокупность противоречивых и профессионально важных свойств и качеств основных областей индивидуальной специализации.

- Операционный блок включает в себя конфликтные качества, которые важны с профессиональной точки зрения, с точки зрения практической сферы предмета, в частности: конфликтные навыки, этическое поведение, способность оценивать точность своих действий. Действия, система навыков для решения вероятностных проблем конфликта, связанных с управлением конфликтом.

Класс вероятностных задач (возникающих с различной степенью вероятности) профессионального и конфликтного управления состоит из пяти групп задач, изолированных с учетом логики управления конфликтами, в частности: задачи управления конфликтами для диагностики, прогнозирование, моделирование целей, стимулирование, разрешение (трансформация среды профессионального конфликта) конфликт. [2] В ходе профессионального общения следует избегать любых конфликтогенов, которыми принято называть слова, действия (или бездействие), приводящие к конфликту.

Н. Арутюнова выдвигает тезис проявления конфликтогенов следующим образом:

- Прямое проявление превосходства в виде угрозы, комментария или другой негативной оценки, критики, обвинения, издевательства, сарказма;
- Снисходительная позиция, которая показывает выражение снисходительности со специальным намеком на доброжелательность;
- Категоризация императива проявляется в чрезмерной уверенности в своей невинности и непогрешимости, уверенности в себе;
- Навязывание своих советов. Советующий в данном случае занимает позицию превосходства;
- Игнорирование (прерывание) собеседника, повышение его голоса и попытка показать, что его мысли и рассуждения важнее, ценнее остальных;
- Скрывание информации;
- Неумышленное или умышленное нарушение этики.
- Глумление или издевка;
- Обман или попытка обмана как средство достижения определенной цели нечестным путем;
- Перебрасывание ответственности на другого. [3]

В процессе профессионального общения специалиста социальной работы часто возникают барьеры логического и фонетического характера, а равно и

барьеры, к которым приводят отрицательные эмоции. В заключение, следует отметить, что умения социального работника преодолевать возникающие в ходе взаимодействия конфликты и превращать их в коммуникативные ситуации, требующие проявления положительного потенциала клиента, лежат в основе успешного профессионального взаимодействия, являясь обязательным элементом его профессионализма.

Литература

1. Арутюнова Н. Д. Жанры общения. Человеческий фактор в языке. Коммуникативность, модальность, дейксис. – М.: Наука, 1992.
2. Бонева, М., Колев Г. Ценностная система социального работника, том 50, серия 6.2, 2011 г, с. 166-175.
3. Димитров Д. Конфликтология и конфликтологическая культура. бр. 4, 2005, с. 76-94.

Рецензент: к.филол.н., доцент Садырова Г.К.