

плодотворное поле для дискриминации и ущемления их прав на рождение и воспитание ребенка.

Увеличивается количество женщин, которые состоят в зарегистрированном браке, имеют постоянную работу и финансово обеспечены. Все большее количество ВИЧ-инфицированных женщин планируют свою беременность, подходят к ней обдуманно и серьезно, что увеличивает их шансы на рождение здорового ребенка. Опрошенные ВИЧ-инфицированные беременные женщины с оптимизмом смотрят в будущее. Оптимистический настрой касается как их собственного здоровья, так и здоровья будущего ребенка. В интервью женщины отмечали, что предвидят многие вполне серьезные трудности, однако, они чувствуют в себе потенциал справиться с ними самостоятельно, полагаясь на себя и своих близких. В силу многих причин их ожидания от государства, от систем здравоохранения и социальной защиты очень незначительны.

Мурашева С.В.

ОГУ, г. Орел

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ К РАЗРЕШЕНИЮ И УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ

Одна из наиболее характерных особенностей нашего времени состоит в том, что на рынке образовательных услуг как у нас в стране, так и за рубежом, все больше требуются не просто высококвалифицированные специалисты, а творческие личности, которые способны не только исполнять свои функциональные обязанности на должном уровне, но и обладать способностями к инновационной деятельности. Мировой опыт показывает, что на первое место выходит понимание профессионального образования как социального института, способствующего развитию личности в соответствии с индивидуальными потребностями и стремлениями, в том числе в профессиональной деятельности.

В связи с этим необходимо преодоление традиционного взгляда на профессиональное образование как на систему, ориентированную главным образом на развитие у обучаемых способности в какой-либо конкретной области труда. К проблемам высшей школы относят такие как акцент на профессиональную подготовку в ущерб общекультурному развитию, низкий уровень профессиональной мотивации и ответственности, жесткая регламентация деятельности студентов, порождающая пассивность выпускников, нивелировка уровней подготовки и т.п.

На фоне современных преобразовательных процессов по-прежнему остро стоят вопросы повышения качества жизни. В таких условиях крайне необходимо дальнейшее реформирование системы социальной защиты населения, и, следовательно, решение проблем повышения качества подготовки специалистов для социальной сферы.

Развитие социальной работы как профессиональной деятельности обуславливает новую парадигму социального работника, которая определяет его как главного субъекта профессиональной деятельности в социальной сфере, выдвигает систему требований к квалификации и морально-этическому поведению специалиста. Сегодня для того, чтобы быть социальным работником, недостаточно иметь доброе отношение к людям, нужно обладать профессиональными компетенциями, так как помогать надо уметь, а милосердие должно быть эффективным. Профессиональная подготовка данного специалиста требует выявления специфики его личностных и функциональных характеристик.

Данные приоритеты заложены в компетентностном подходе как главном инструменте модернизации образования, который задает не только основные направления его дальнейшего развития, но и определяет стратегии педагогического процесса с целью обеспечения, с одной стороны, личностного развития обучаемого, а с другой – совершенствования профессиональной деятельности педагога.

Приобретение практических навыков в управлении, разрешении конфликтов – это необходимое условие эффективной деятельности социального работника. Знания, которыми обладает социальный работник, должны умело использоваться им в своей практической деятельности. Опыт и навыки специалист приобретает не за один год, а в течение длительной практики с многочисленными сложными конфликтными ситуациями.

Социальный работник оказывает помощь своему клиенту в преодолении конфликта, участником которого тот стал. Выступая на стороне клиента, защищая его потребности и интересы, социальный работник порой вынужден вступать в конфликтные отношения с другими субъектами конфликта, представленными официальными или неофициальными лицами, учреждениями.

В процессе отношений с клиентом между ним и социальным работником может возникнуть конфликт, если появится противоречие между целями и потребностями. Клиент не соглашается на изменения, так как они требуют от него значительных усилий, энергетических затрат, отказа от выбранной им и ставшей привычной модели жизни и образа мышления. Действия социального работника направлены на изменения и достижения перемен, т. е. они

изначально содержат в себе возможность сопротивления другой стороны, возможность возникновения в процессе изменений конфликта.

Таким образом, для социального работника, стремящегося достигнуть высокого уровня профессионализма стало актуальным овладение знаниями и навыками эффективного управления и разрешения конфликта, методами его предупреждения, переводом деструктивных отношений в конструктивные.

Для подготовки социальных работников к урегулированию и разрешению конфликтов можно использовать различные формы работы, например тренинговые упражнения. Приведем некоторые примеры таких упражнений.

Упражнение «Развитие конфликтной ситуации» [1].

Цель: рассмотреть конфликт в стадии кульминации и возможность предотвращения усугубления конфликта.

Порядок выполнения:

1. Ведущий приглашает из участников двух добровольцев (А и Б).

2. Все сообща соглашаются о разработке какого-нибудь конфликта, в который вовлечены два человека, и обсуждают его возможное развитие (кульминацию). Группа также дает другие, «новые» имена участникам А и Б. Необходимо проследить, чтобы имена не были именами реальных людей и не ассоциировались с человеком, знакомым группе.

Ведущий просит игрока А сыграть кульминацию конфликта, а игрока Б – ответить на это. Остальные участники могут подавать идеи ответной реакции.

3. Ведущий просит участников подумать о том, о чем игрок А думал до того как вступил в конфликтное взаимодействие со своим оппонентом. Мысли могут быть нарисованы на большом листе бумаги. Затем мысли необходимо сформулировать в предложение. Группа может помогать. Первым озвучивает свою мысль игрок А. Второй участник, который озвучивает ту или иную мысль, становится «в очередь» за игроком А. Всего – 4 мысли - 4 предложения. Можно и больше, если у группы есть больше идей. Ведущему иногда приходится просить игрока А и последующих игроков повторить свои мысли.

Участники в очереди за игроком А могут или стоять, или сидеть; в зависимости от того, спокойная ли группа или не очень. Если не очень, лучше им сидеть.

4. Когда очередь дойдет до последней мысли, ведущий просит последнего в очереди участника сказать свое предложение. Затем все оказавшиеся в очереди за А говорят по очереди свои предложения. Игрок А после этого завершает «действие» демонстрацией кульминации конфликта. Таким образом, будет видна и цепная реакция. Желательно проделать все это в довольно быстром темпе, чтобы максимально приблизить игру к реальности.

5. Ведущий просит игрока А выйти из очереди. Первая названная мысль в цепочке стала, таким образом, та, которую услышал игрок Б. Ведущий просит игрока Б ответить на эту мысль. Другие участники могут ему помогать. И так дальше по названной цепочке, пока не будет дан «ответ» на каждую мысль. (Смысл здесь в том, чтобы показать, что реакция Б все мягче и мягче, когда мысли удаляются от кульминации конфликта).

6. Обсуждение

- Что происходит в конфликтной ситуации, когда человек выражает свои мысли и чувства?

- Когда сильно изменилась реакция игрока Б? Почему, как вы думаете?

- Могло бы это случиться раньше, на более раннем этапе? Почему?

Ролевая игра «Поведение в конфликте» [2].

Цели игры:

1. сформировать понятие о видах поведения в конфликте;

2. показать основные психологические факторы, определяющие конфликт;

3. учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в конативной (поведенческой) системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение проводится в форме ответов на вопросы:

1. Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

2. Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

3. Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

4. Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Упражнение «Разрешение конфликтов» [1].

Цель: научиться конструктивному разрешению конфликтов.

Упражнение начинается с того, что участники готовят ролевую игру, которую они показывают на общем собрании. Потом ведущий делает краткий доклад, и группы создают продолжение своих сценок. В заключение проходит общее обсуждение наиболее важных вопросов

Порядок проведения:

1. Ведущий делит участников на группы и дает задание – подготовить сценку на основе выданного ей примера конфликтной ситуации. Самое важное – чтобы конфликт был показан четко и его стороны были точно определены.

Группы показывают, как конфликт развивается в отрицательном направлении: происходит его эскалация, он становится более интенсивным и все дальше заходит в тупик. Возможно, он выльется в несдержанные высказывания, насилие или стороны просто-напросто разойдутся.

Группы показывают сценки на общем собрании.

2. Ведущий может подвести итоги: сценки закончатся так, как конфликты обычно заканчиваются в реальности, если не действовать конструктивно. Ведущий рассказывает о различных стадиях процесса разрешения конфликта. Он объясняет, что это – всего лишь упрощенная модель, и что разрешение конфликтов в реальной жизни может выглядеть иначе. Однако успешный процесс, как правило, конструктивен на всех стадиях. Иными словами, здесь приводятся хорошие советы по разрешению конфликтов.

Признать наличие проблемы/конфликта

Когда стороны признают, что находятся в конфликте, они также дают сигнал о том, что хотят разрешить его.

Дать определение проблеме/ конфликту

Иногда отрицательные моменты, не имеющие отношения собственно к проблеме, могут усугубить конфликт. Поэтому попытайтесь определить проблему и воздержитесь от ненужных обсуждений за спиной, слухов, не акцентируйте мелочи. Иногда бывает важно отделить человека от проблемы и попытаться умерить сильные чувства.

Попытаться поставить себя на место другого человека

У всех у нас – разный опыт, это может объяснить, почему мы часто по-разному воспринимаем ситуации и проблемы. Важно попытаться понять, почему другие думают именно так, а не иначе.

Быть открытым для общения с другой стороной: четко говорить и внимательно слушать

Для того, чтобы создать хорошую атмосферу, важно проявлять уважение к другим. Это можно сделать, активно слушая то, о чем говорит другой человек. Наиболее вероятно, что это будет истолковано как желание

разрешения конфликта, что может способствовать взаимному активному слушанию.

На чем мы согласились

В конфликте обычно есть много моментов, по которым люди согласны друг с другом. Например, стороны согласны, что конфликт следует разрешить, что они любят друг друга и поэтому не хотят, чтобы конфликт испортил их отношения, что другие не должны страдать и так далее. Концентрируясь на этом общем понимании, мы можем создать положительную основу, которая даст нам более благоприятные условия для решения проблемы. На этой стадии мы можем попросить прощения, если мы сделали что-то, о чем сожалеем, определить потребности.

Сторонам следует рассказать друг другу о своих важнейших потребностях в конфликте и тех решениях, которые были бы для них приемлемыми. Это предполагает, что они понимают, что, возможно, не все их желания будут удовлетворены, но что это будет процесс, в котором мы будем вынуждены «давать и получать».

Попытаться найти приемлемые решения

При оценке решений важно продолжать сохранять общение. Следует уделить внимание положительным моментам, которые дадут различные решения. Важно понимать, что хоть и не все потребности каждого участника будут удовлетворены, все же можно найти решение.

3. После этого участники возвращаются в свои группы и продолжают работать над ролевыми играми. Теперь ход игры меняется, и участники проходят через разные этапы процесса разрешения конфликта, в итоге им удастся разрешить конфликт.

4. Группы представляют ролевые игры на общем собрании.

Таким образом, для становления социального работника как профессионала необходимо овладеть знаниями и навыками эффективного управления и разрешения конфликта, методами его предупреждения, переводом деструктивных отношений в конструктивные.

Библиографический список

1. *Джулиман Э. Юрт Л.* Стройте мосты, не стены. - Методическое пособие для некоммерческих организаций, занимающихся вопросами правового просвещения. - Архангельск: АРОО «Рассвет», 2010. - 447 с.

2. *Сулимова Т.С.* Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Учебное пособие для студентов. - М.: Институт практической психологии. - 171 с.