

поможет ей стать неотъемлемым и значимым звеном финансовой системы России [1].

### **Библиографический список**

1. *Гребенщиков Э.* Российский рынок страхования: параметры, пропорции и тенденции / Э. Гребенщиков, РЦБ. – 2007. – №2., С. 57 – 61.

2. *Макроэкономическая модель развития Германии* [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://germaniya.net/ekonomikagermanii/makroekonomicheskaya-model-razvitiya-germanii.html>

**А.Ю. Кырова**

*РГППУ, Екатеринбург*

## **КОММУНИКАТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Состояние общества на современном этапе характеризуется наличием социальных конфликтов, которые определяют характер деятельности всех социальных институтов и групп, придают социальным отношениям принципиально новые качества. Сама необходимость социальной работы как общественной и профессиональной деятельности, а, следовательно, и науки, осмысливающей проблематику этой деятельности, вызвана во многом, ростом социальной конфликтности, потребностью снижения социальной напряженности.

Проблема конфликтов в социальной работе приобретает особую значимость и важность в связи с тем, что субъектами конфликта являются индивиды или группы индивидов имеющих социальную недостаточность, неравное по отношению к другим лицами положение в обществе [3].

Социальная работа основана на общении работников социальных служб и их клиентов, поэтому для нее характерны конфликты, источником которых является общение, то есть коммуникативные конфликты.

По мнению К.Ф. Седова, коммуникативный конфликт – речевое столкновение, которое основано на агрессии, выраженной языковыми средствами [5].

Коммуникативный конфликт – это результат особого типа общения, это особое состояние коммуникативного акта, это результат особого речевого поведения [1].

Для коммуникативного конфликта можно представить следующую коммуникативную модель:

1. субъекты – коммуникативные цели, коммуникативная компетенция и коммуникативная компетентность;
2. действия – коммуникативная стратегия и коммуникативная тактика кодекс, постулат и правило;
3. инструменты – прием и языковое средство;
4. обстоятельства (результаты) – кооперация или конфликт.

Источником коммуникативных конфликтов, так или иначе, оказываются люди, действующие субъекты, потому что именно они запускают процесс коммуникации.

Причиной коммуникативного конфликта является противоречие коммуникативных целей или коммуникативных ролей адресанта и адресата.

Особенность коммуникативного конфликта состоит в том, что его участники никогда – или почти никогда – не осознают ни предмета, ни объекта конфликта; отражение конфликтной ситуации в глазах коммуникантов редко соответствует реальному положению. Как правило, они подменяют подлинный конфликт речевых или контактных решений – конфликтом психологическим, а потому коммуникативный конфликт в большинстве случаев остается неразрешенным [4].

Получается, что сами субъекты создают конфликты в общении и, следовательно, сами могут его устранять.

В основе коммуникативного конфликта обычно лежит стремление одного (или обоих) участников общения снять психологическое напряжение за счет собеседника. Такого рода разрядке предшествует чувство фрустрации – психологический дискомфорт, возникающий при невозможности добиться какой – либо цели [1].

В процессе организации социальной работы с населением важно учитывать не только предпосылки, но и формы и способы их разрешения.

К формам (стратегиям) разрешения коммуникативных конфликтов С.М. Емельянов относит:

- принуждение (борьба, соперничество);
- полное подчинение одной из сторон (уступка);
- согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);
- взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);
- перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество) [2].

Выбор лучшей стратегии как формы разрешения коммуникативных конфликтов в социальной работе возможен на основе двухмерной модели,

разработанной К. Томасом и Р. Килменом. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

В любом случае, на уровне непосредственного осуществления социальной работы с клиентом функции технологии управления коммуникативными конфликтами заключаются в эффективном общении социального работника и клиента и рациональном поведении в конфликте самого социального работника.

#### **Библиографический список**

1. Буданцев Ю.П. Массовые коммуникации: Системные особенности./ Ю.П. Буданцев – М.: Академия, 2006.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. / С.М. Емельянов – СПб: Питер, 2001.
3. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций./ Д.П. Зеркин – Ростов – н/Д: «Феникс», 1998.
4. Муравьева Н.В. Язык конфликта. / Н.В. Муравьева – М: Термика., 2004.
5. Седов К.Ф. Языковая личность в аспекте психолингвистической конфликтологии. [Электронный ресурс] – Режим доступа: SedovKF@info.sgu.ru

**Н.Ю. Масленцева**  
*РГППУ, Екатеринбург*

### **ГЕНДЕРНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В КУРСЕ «ГЕНДЕРОЛОГИЯ И ФЕМИНОЛОГИЯ»**

Прежде всего, возникает вопрос о соотношении объектов исследования таких научных направлений, как «феминология» и «гендерология». Феминология – наука о положении и социальных ролях женщины. Она рассматривает совокупность социально – экономических, политических, правовых, социо – культурных условий, сложившихся в обществе для реализации общих с мужчинами и специфических интересов женщин, обеспечения их жизнедеятельности во всех сферах общественной жизни. Отсюда следует. Что главным объектом феминологии являются женщины. Но этот объект понимается по – разному различными исследователями. Известный социолог Г.Г.Силласте подчеркивает, что феминология не может ограничиться рассмотрением женщин как социально – демографической группы. При таком подходе на первый план выступают проблемы соотношения полов в определенных поколениях, динамика рождаемости и