

Сочивкина Ольга Анатольевна

**ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В ПЕРИОД АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИЯХ  
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/1/2010/6/43.html](http://www.gramota.net/materials/1/2010/6/43.html)

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

**Альманах современной науки и образования**

Тамбов: Грамота, 2010. № 6 (37). С. 121-127. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/1.html](http://www.gramota.net/editions/1.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/1/2010/6/](http://www.gramota.net/materials/1/2010/6/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [almanac@gramota.net](mailto:almanac@gramota.net)

Следовательно, чтобы российским университетам улучшить свои позиции в рейтингах Шанхайского университета и газеты «Times», так как на данный момент они являют наиболее авторитетными и признаются большинством в академическом сообществе, необходимо:

- возвращение науки в вуз, проведение основных исследований в университетах;
- увеличение публикаций в ведущих научных журналах мира (это можно сделать целенаправленно), так как по этой позиции мы значительно отстаём;
- качественно улучшить сайты, сделать их максимально информативными, а также публиковать статьи не только на русском, но и на нескольких иностранных языках.

#### *Список литературы*

1. **Зорников И. Н.** Экспорт образовательных услуг: зарубежный опыт и российская практика // Вестник ВГУ. 2003. № 7. С. 59-65.
2. **Михайлов Н. В.** Научно-технический потенциал и оборонная безопасность // Независимое военное обозрение. 2000. 21 июля.
3. **Савицкая Н.** России нет в рейтинге лучших вузов мира [Электронный ресурс] // Независимая газета. 2007. 16 ноября. URL: [http://www.ng.ru/education/2007-11-16/9\\_vuzu.html](http://www.ng.ru/education/2007-11-16/9_vuzu.html) (дата обращения: 20 февраля 2010).
4. **Садовничий В. А.** Как посчитать качество образования / В. А. Садовничий, В. И. Кружалин, И. А. Артюшина, В. А. Шутилин // Эксперт. 2008. № 4. С. 76-79.
5. **Academic ranking of world universities – 2009** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.arwu.org/ARWU2009.jsp> (дата обращения: 5 марта 2010).
6. **Field listing – GDP (official exchange rate)** [Электронный ресурс] // CIA world factbook. URL: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2195.html> (дата обращения: 21 февраля 2010).
7. **Ince M.** Ideas without borders as excellence goes global // Times higher education supplement. 2007. 9 November.
8. **Liu N. C., Cheng Y.** Academic ranking of world universities – methodologies and problems // Higher education in Europe. 2005. № 2. Vol. 30. P. 127-136.
9. **The QS world university rankings - 2009** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.topuniversities.com/worlduniversityrankings> (дата обращения: 3 марта 2010).

УДК 316.354:351/354

*Ольга Анатольевна Сочивкина*

*Российский государственный социальный университет*

### ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В ПЕРИОД АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ<sup>©</sup>

Развитие социальной организации обусловлено, с одной стороны, целевой деятельностью человека, детерминированной его ценностными ориентациями, а с другой – потребностями общественного развития, которые определяются уровнем развития сферы разума и духовной сферы общества [6, с. 4].

Социальная сфера – чрезвычайно сложная и чувствительная система. Любое изменение на одном из уровней моментально приводит к резонансу, в результате которого изменяется и система в целом. А, поскольку система открытая, то изменения происходят постоянно, что может осложнять прогнозируемость последствий в связи с высокой динамикой общественных процессов.

Закономерности конфликтов в социальной сфере обусловлены тесной взаимосвязью всех её уровней и субъект-субъектным характером отношений, выражающимся в дихотомическом единстве, в системной позиции, где понятия «человек нуждающийся» (объект деятельности) и «человек помогающий» (субъект деятельности) взаимозависимы и взаимообусловлены.

Конфликт – явление социальное, порожаемое самой природой общественной жизни. Он непосредственным образом выражает те или иные стороны социального бытия, место и роль человека в нём [2, с. 29].

Социальные связи, свойственные обществу как сложной системе и целостному образованию, имеют устойчивый характер и воспроизводятся в историческом процессе, переходя от одного поколения людей к другому. Они реальны, поскольку осуществляются при совместной деятельности в определенное время и для достижения конкретных целей [Там же, с. 29–30]. Эти связи и отношения носят объективный характер и обусловлены окружением человека.

Необходимо указать и другие существенные параметры конфликта, проявляющиеся в работе социальных организаций, как элемента общественной системы.

Конфликт – осознание на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности противоречивости процесса взаимодействия и отношений, различий, а то и несовместимости интересов, ценностных установок и целей, как осмысленное противостояние [Там же, с. 32]. Конфликт – явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее. Это неотъемлемый компонент развития общества и человека в нём.

Конфликт – взаимодействие, протекающее в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций, как минимум, двух сторон. Важной функцией конфликта является выявление острых противоречивых моментов в работе организации, на которые руководитель должен обратить внимание в первую очередь.

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц. Каждая сторона делает все, чтобы была принята её точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент.

Даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Конфликт не всегда имеет положительный характер и в некоторых случаях может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Но во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации или дисфункциональным и вести к снижению личной удовлетворённости, группового сотрудничества и эффективности организации.

Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, тип, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения.

Рассмотрим подробнее особенности конфликтов, возникающих в период адаптации специалиста в организациях социальной сферы.

Профессиональная адаптация – вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование личностных и профессиональных качеств, опыт самостоятельного выполнения профессиональной деятельности [10, с. 252].

Цель профессиональной адаптации – усвоение новым сотрудником системы профессиональных знаний и навыков и эффективное их применение на практике. Достижение этой цели определяется полным соответствием профессиональной подготовки требованиям работы.

Появление нового сотрудника в организации подразумевает наличие адаптационного периода, то есть процесса включения личности в новый трудовой коллектив. В период испытательного срока у сотрудника складывается устойчивое мнение об организации, которое в дальнейшем не так просто будет изменить.

Профессиональная адаптация выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения работника к своей профессии. На этой стадии профессионализации специалист может быть легко вовлечен в конфликты различной этимологии либо сам может стать инициатором конфликта.

Говоря о конфликтах адаптационного периода, необходимо проследить их тождество с кризисными моментами адаптации. Кризис адаптации – кризис приспособления в процессе профессионализации (ассимиляции профессиональных действий посредством адаптации). Положительный результат кризиса – преодоление трудностей, имеющих место в процессе адаптации, посредством качественного преобразования различных сторон личности, её развития и возникновения в результате новых формаций и навыков [12]. В данном случае «конфликт» и «кризис» можно рассматривать как синонимы, поскольку в обоих случаях происходит качественное изменение состояния профессиональной среды.

В процессе управления и адаптации персонала возможно возникновение различных конфликтов.

Конфликты можно классифицировать по способам их разрешения (антагонистические, компромиссные); по природе возникновения (социальные, организационные, эмоциональные); по направленности воздействия (вертикальные, горизонтальные); по степени выраженности (открытые, скрытые, потенциальные); по количеству участников, задействованных в конфликте (внутриличностные, межличностные, межгрупповые). Поэтому кадровый менеджмент включает управление конфликтами – целенаправленное устранение (минимизацию) причин, породивших конфликт, и/или коррекцию поведения его участников [3].

Социальные конфликты классифицируются на разнообразные типы и виды по многим основаниям. В зависимости от конфликтующих субъектов различают: личностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые (межколлективные, классовые, межэтнические), социально-институциональные, межгосударственные, глобальные конфликты.

Наряду с этой типологией социальные конфликты различаются также по характеру причин, их реальности, их объективности, степени мотивированности позиций конфликтующих сторон, значимости для социальных систем, элементом которых являются конфликты, характеру и длительности протекания, особенностями повода, фазами развития, степени решенности [4, с. 117].

Предлагается рассмотреть типизацию конфликтов в социальных структурах и их особенности следующим образом:

1) Межличностный конфликт – столкновение интересов. Самый распространённый тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего, это борьба руководителей за ограниченные ресурсы (капитал, рабочую силу, время использования оборудования, одобрение проекта). Каждый из них считает, что в условиях ограниченных ресурсов должен убедить вышестоящее руководство выделить эти ресурсы ему, а не другому руководителю.

Межличностный конфликт может проявляться и в столкновении людей с различными чертами характера, взглядами и ценностями. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне. Здесь применимо выражение «не сошлись характерами».

Возможно возникновение межличностных конфликтов в паре сотрудник – руководитель.

2) Внутриличностный конфликт. Этот тип конфликта не соответствует определению конфликта как такового, однако его возможные дисфункциональные последствия аналогичны последствиям других типов конфликта. Он может принимать различные формы, наиболее распространенной среди которых является форма ролевого конфликта, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу результата его работы или когда производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Такой конфликт может возникнуть при низкой удовлетворенности работой, низкой самооценке, отсутствии лояльности к организации, при стрессе. Причиной может послужить крушение мировоззренческих ценностей, столкновение личных и профессиональных интересов. Например, сотрудник – содержание профессии (это «не моя» работа).

Невысокий престиж организаций социальной сферы в обществе накладывает определенный отпечаток, некое ощущение «второсортности» на сотрудника. Особенно остро это ощущается в период адаптации и может служить источником внутриличностного конфликта.

3) Конфликт между личностью и группой может возникнуть, если личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы. Возможный очаг возникновения такого конфликта может выражаться в конфликте сотрудника с организацией (системой), а также в парах: сотрудник – коллектив; сотрудник – клиенты.

4) Межгрупповой конфликт.

Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Даже в самых благополучных организациях между такими группами могут возникать конфликты. Неформальные группы, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться в попытке «рассчитаться» с ним снижением производительности. Яркий пример межгруппового конфликта – конфликт между профсоюзом и администрацией.

### Причины конфликта

Основными причинами конфликтов являются: ограниченность ресурсов, которые надо делить, различия в целях, в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, уровне образования, а также плохие коммуникации.

#### 1) Распределение ресурсов

Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство постоянно решает, как распределить материалы, людей, финансы, чтобы наиболее эффективным образом достигнуть целей организации. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта.

#### 2) Взаимозависимость задач

Возможность конфликта существует везде, где человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека (группы). Некоторые типы организационных структур увеличивают возможность конфликта. Например, при матричной структуре организации, где умышленно нарушается принцип единоначалия. Также – в функциональных структурах, где каждая крупная функция уделяет внимание в основном своей собственной области специализации. В организациях, где основой организационной схемы являются отделы (по каким бы признакам они ни создавались), руководители взаимозависимых подразделений подчиняются одному общему начальству более высокого уровня, тем самым, уменьшая возможность конфликта, который возникает по чисто структурным причинам.

#### 3) Различия в целях

Возможность конфликта растет по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения. Это происходит в связи с тем, что подразделения могут сами формулировать свои цели и большее внимание уделять их достижению, чем достижению целей организации.

#### 4) Различия в представлениях и ценностях

Представление о какой-либо ситуации зависит от желания достигнуть определенной цели. Вместо того чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для группы или личных потребностей. Различия в ценностях – весьма распространенная причина конфликта. Также здесь может быть рассмотрено расхождение теоретического содержания работы с её практическим наполнением. Сотруднику нравится работа в целом (идея), но не устраивают методы её исполнения.

#### 5) Различия в манере поведения и жизненном опыте.

Эти различия также могут увеличить возможность возникновения конфликта. Люди с чертами характера, которые делают их в высшей степени авторитарными, догматичными, безразличными к такому понятию, как самоуважение, чаще вступают в конфликт. Также различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между представителями различных подразделений.

В социальной сфере преимущественно женские коллективы с их спецификой зачастую выступают источником конфликта. В частности, в период адаптации сотрудника, когда он вынужден «притираться» к коллективу.

### **б) Неудовлетворительные коммуникации**

Плохая передача информации может быть как причиной, так и следствием конфликта. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или чужую точку зрения. Другие распространённые проблемы передачи информации, вызывающие конфликт – неоднозначные критерии качества, неспособность точно определить должностные обязанности и функции сотрудников и подразделений, предъявление взаимоисключающих требований к работе. Эти проблемы могут возникнуть или усугубиться из-за неспособности руководителей разработать и довести до сведения подчинённых точное описание должностных обязанностей.

Также специфическими причинами конфликтов в период адаптации персонала в организациях социальной сферы могут выступать следующие:

1) Финансовая сторона – оплата труда не устраивает заранее, но работать необходимо – возникает устойчивая неудовлетворённость размером заработной платы. Включается инстинкт самосохранения и человек начинает работать настолько эффективно, насколько его оценивают. Этот аспект может проявиться после успешного прохождения испытательного срока, в процессе дальнейшей работы, т.к. в период испытания люди стараются работать максимально хорошо.

2) Неотлаженный механизм адаптации персонала в организации («мы все учились понемногу чему-нибудь и как-нибудь») проявляется, в том числе, и в форме конфликтов разного характера.

3) Плохая организация труда персонала. Рабочие места в большинстве случаев не соответствуют нормам охраны труда и техники безопасности. Эргономика здесь просто не применяется. Вновь принятые специалисты не хотят продолжать работу в таких условиях. Остаются те, кому некуда деваться, кто вынужден работать вне зависимости от условий. В связи с этим особенно актуален Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31 августа 2007 г. № 569 «Об утверждении Порядка проведения аттестации рабочих мест по условиям труда», устанавливающий порядок проведения аттестации рабочих мест по условиям труда. Сроки проведения аттестации в организации устанавливаются исходя из того, что каждое рабочее место должно аттестовываться не реже одного раза в пять лет на соответствие условиям охраны труда и техники безопасности. Порядок проведения аттестации вводится в действие с 1 сентября 2008 года [6]. Но пока этот подзаконный акт начнет применяться на практике, пройдет еще много времени и лишь время покажет, насколько эффективно он будет работать в организациях социальной сферы.

4) Неотлаженный порядок урегулирования трудовых споров приводит к возникновению затяжных трудноразрешимых конфликтов внутри организации. Ущемленному в правах сотруднику приходится обращаться в вышестоящие инстанции, что приводит к нежелательным последствиям для его карьеры. Существует система «карательных» мер для тех, кто осмелился отстаивать свои права законным путем. В Пенсионном фонде широкое распространение получило командирование сотрудников «с их согласия», оформленное задним числом, в неблагополучные отделения ПФР сроком от одного до трех месяцев в году с целью «отбывания срока» за «провинность».

5) Нарушение порядка проведения и подготовки документов к аттестации персонала также приводит к возникновению острых конфликтов в организациях социальной сферы. Среди нарушений можно назвать: субъективный подход начальника подразделения при составлении характеристики на аттестуемого сотрудника; нарушение сроков и порядка подготовки документации; предвзятое отношение комиссии; невыполнение руководителем подразделения рекомендаций по итогам аттестации. Зачастую «с помощью» аттестации увольняют или «ставят на место» неугодных сотрудников. Руководство стремится таким способом показать, кто здесь главный. Как правило, в суд за восстановлением в нарушенных правах никто не обращается из-за отсутствия сил и времени на разбирательство. Но такое отношение руководства существенно подрывает его авторитет в глазах сотрудников и непосредственно влияет на дезадаптацию персонала в целом.

6) Ротация кадров. Здесь к конфликтам приводит «непродуманное» с точки зрения коллектива перемещение кадров внутри организации. Но решение принимает руководитель, и спорить с этим никто не может. Зачастую ярко выражены «родственные назначения», сплошь и рядом имеющие место в социальной сфере. В таком случае вся руководящая структура организации представляет собой своеобразный «клан» родственников и близких друзей. Назначения на должность не оправданы объективными параметрами, что приводит к созданию неблагоприятного морального климата в организации и негативно влияет на адаптацию персонала. Другая крайность – сотрудника, собирающегося перейти в другую организацию, «удерживают» назначением на более высокую должность. Это также негативно сказывается на отношениях в рабочем коллективе, создавая впечатление непродуманности принятия управленческих решений в организации.

7) Нередко возникают конфликты вследствие рассогласованности в деятельности различных организаций социальной сферы. Классический пример здесь: когда клиента отсылают по инстанциям, не разобравшись досконально в сути его вопроса. В итоге получается, что раздраженный клиент выплескивает накопившиеся эмоции на специалиста, что также негативно влияет на моральный климат в организации и отрицательно сказывается на адаптации сотрудников. Нередки случаи, когда в организацию приходят клиенты, заранее намеренные устроить скандал и выплеснуть негативные эмоции. Некоторые из них даже предупреждают: «Ну всё, сейчас буду на Вас кричать. Надо же на ком-то выместить раздражение от всего этого беспорядка!»

8) Нередки случаи, когда инициатором возникновения конфликта в организации социальной сферы является руководитель организации или непосредственный руководитель работника. В ЦСО, например, заведующая ОСО занималась распределением подопечных на участках, закрепленных за работниками, с помощью создания конфликтной ситуации. Наговаривая на сотрудника от лица клиента, и на клиента – от лица сотрудника, руководитель создавала атмосферу недоверия между ними и добивалась перевода клиента на другой участок. Данная ситуация иногда приводила и к возникновению конфликта между работниками, на участках которых производилась подобная передислокация. Также конфликт искусственно разжигался между работниками с целью добиться увольнения одного из них.

От личности руководителя зависит многое. Так, несправедливая оценка работника при аттестации, нарушения в её подготовке и проведении, создание напряженной психологической обстановки в коллективе приводит к возникновению конфликтной ситуации, являясь одной из причин высокой текучести кадров.

Моральный климат организации определяется ее организационной культурой. Формальные, юридически зафиксированные аспекты организации в виде уставных целей, миссии, ценностей могут расходиться с реальными целями и содержанием деятельности и характером взаимоотношений людей, которые в организации складываются. Этические стандарты, принятые в организации, и реальная этическая практика создают организационный климат, способный мотивировать к инновациям, могут усилить эффективность профессиональной деятельности [1].

Особую роль в формировании морального климата организации играет нравственная позиция руководителя и его личные моральные качества.

Для руководителя, желающего повысить эффективность деятельности своего учреждения путём дальнейшего совершенствования своей работы по созданию благоприятного морально-психологического климата в коллективе и максимального использования потенциала каждого сотрудника можно предложить следующие рекомендации: 1) разработка системы мероприятий по адаптации нового сотрудника в организации; 2) разработка основных направлений социальной политики учреждения; 3) проведение анализа факторов, вызывающих заболеваемость сотрудников, с целью установления взаимосвязи физического и морально-психологического состояния сотрудников; 4) разработка методик исследования морально-психологического климата коллектива; 5) введение в повседневную деятельность комплекса мероприятий по снятию нервно-психического напряжения.

Конфликты в организациях социальной сферы могут иметь ярко выраженный общественно-политический характер, обусловленный принятием нового (изменением существующего) законодательства, регулирующего отношения в сфере социальной защиты и социального обеспечения населения РФ.

В качестве примера конфликта, вызванного изменением законодательства, можно привести общественный резонанс от принятия в 2005 г. Федерального закона № 122-ФЗ «О монетизации льгот». Принятие этого закона повлекло за собой двойные последствия. С одной стороны, огромный общественный резонанс и волнения среди категорий граждан, непосредственно подпадающих под действие этого закона, привели к потоку дезориентированных граждан в отделения Пенсионного фонда. Народ чувствовал, что его снова обманули, но не понимал, в чем этот обман кроется. Недовольство и раздражение вымещалось на специалистах, ведущих прием населения по вопросам назначения и перерасчета пенсий. В результате многие специалисты, находящиеся в тот момент на испытательном сроке, решили покинуть организацию из-за невозможности продолжать работу в дискомфортном морально-психологическом климате. На сотрудниках выместили все, что наболело по отношению к органам власти (за невозможностью достать последних).

С другой стороны, принятие вышеупомянутого закона повлекло конфликты внутри организации, связанные с созданием нового структурного подразделения – Отдела Ежемесячных Денежных Выплат. В связи с этим была проведена ротация кадров, были приняты и новые сотрудники. Далеко не всех удовлетворили перемены. Да и сама специфика работы нового отдела была связана с узкой специализацией, работой с отдельными категориями граждан. Складывалось впечатление «государства в государстве», что повлекло конфронтацию между отделами и обострение межличностных конфликтов.

Межличностные конфликты в организациях социальной сферы будут продолжаться до тех пор, пока руководство использует персонал как ресурс организации, манипулируя им как фигурами на шахматной доске. Разница между ресурсами и активами организации кроется именно в отношении к ним. Отношение к персоналу как к ресурсу организации морально устарело, поскольку не учитывает человеческие качества, истинную и потенциальную ценность сотрудника [11].

Важная черта любого конфликта – его прогнозируемость. Предпосылки конфликта всегда заключают в себе возможность его урегулирования.

Здесь необходимо отметить несколько моментов: 1) любое изменение в обществе вызывает резонанс; 2) стабильность относительна и временна; 3) прогнозы в социальной сфере носят вероятностный характер, т.к. основываются на стохастических (вероятностно-статистических) законах.

Можно утверждать, что последствия любых изменений в социальной сфере в целом и деятельности конкретной организации, приводящие к возникновению конфликтов, прогнозируемы. В данном случае *прогнозирование* – подробная разработка вероятного хода событий и процессов, представляющих значительный общественный интерес.

Исходным пунктом прогнозирования, как и любого исследования, является точное задание целей и средств их достижения. На следующей стадии происходит сбор необходимой информации, определяются критерии и методы разработки поставленной проблемы. На этой фактической основе строится предварительная модель прогнозирования, определяются её параметры и переменные. Опираясь на эту модель, сначала осуществляют поисковый прогноз, в ходе которого выявляют наблюдаемые тенденции развития событий или процессов и экстраполируют их на будущее. Затем происходит окончательная разработка нормативной модели, учитывающая результаты предварительного поиска, а также установленные нормы и критерии прогнозирования. На заключительной стадии проводится оценка достоверности полученных результатов, и даются рекомендации по оптимизации модели для решения конкретных задач [9, с. 104–105].

Руководителю социальной организации необходимо осознавать последствия принимаемых решений, видеть, как могут отразиться изменения на одном из уровней социальной системы на работе его организации. Задача руководителя не в том, чтобы препятствовать возникновению конфликтной ситуации и перерастанию её в конфликт, а в том, чтобы контролировать этот процесс, направляя его в желательное русло. Смысл управления в данном случае – вовремя распознать истинные причины конфликта, изменить доступными и приемлемыми средствами ситуацию, добиться положительного исхода и предотвращения возможных негативных последствий.

Одним из надежных путей предупреждения межличностных конфликтов является подбор личного состава и правильная расстановка кадров при учете психологической совместимости. Конфликты предотвращаются в хорошо организованном коллективе, в котором сложились положительные традиции.

Профилактика конфликтов – работа с ещё не начавшимися, а лишь возможными конфликтами. Она предполагает их прогнозирование при постоянном мониторинге конфликтных ситуаций в своей организации и в организациях подобного типа.

Профилактика должна быть направлена на устранение условий возникновения конфликтов. В основе её – изменения законодательства и функций государственных структур в сообществе в целом, изменения в корпоративных правилах, закрепленные в инструкциях, приказах руководства по организации. Эти изменения должны быть направлены на устранение деформации социальных отношений, создание новых социальных технологий (развитие системы социальной работы), просвещение, обучение, коммуникативные тренинги. Профилактику конфликта обеспечивает любая деятельность, направленная на развитие интеллектуальной и коммуникативной культуры организации, на распространение их норм в корпоративной культуре [7, с. 122].

Предупреждать конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведение оппонента. К основным способам и приемам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно отнести:

- умение определить, что общение стало предконфликтным;
- стремление глубоко и разносторонне понять позицию оппонента;
- снижение своей общей тревожности и агрессивности;
- умение оценивать свое актуальное психическое состояние;
- постоянная готовность к неконфликтному решению проблем;
- умение улыбнуться;
- не ждать от окружающих слишком многого;
- искренняя заинтересованность в партнере по общению;
- конфликтоустойчивость и чувство юмора.

Для предотвращения межличностных конфликтов необходимо оценивать, в первую очередь то, что удалось сделать, а затем – то, что не удалось:

- оценку давать по существу дела, а не по форме;
- оценивающий должен отвечать за объективность оценки;
- четко формулировать новые цели и задачи;
- воодушевлять сотрудников на новую работу.

Соблюдение этих рекомендаций поможет конфликтующим сторонам предотвратить конфликтные ситуации, а если они произошли, то конструктивно их разрешить и найти оптимальный выход из конфликта.

Рассмотрев, таким образом, особенности конфликтов и их типизацию в социальных структурах, закономерности и прогнозируемость этих явлений, можно сделать вывод: конфликты, возникающие в организациях социальной сферы, имеют большое социальное значение. Общественно-политические конфликты приводят к возникновению в коллективе и межличностных конфликтов, особенно опасных в адаптационный период, когда человек находится в переходном нестабильном состоянии.

#### *Список литературы*

1. **Ананченко М. Ю.** К вопросу о формировании этически компетентного специалиста [Электронный ресурс] // Проблемы формирования профессиональной этики будущего специалиста: материалы Интернет-конференции. Архангельск, 2004. URL: <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/011.htm>
2. **Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К.** Конфликтология: учебник. М.: ИНФРА-М, 2003. 240 с.
3. **Демченко Т.** Управление персоналом: современные подходы [Электронный ресурс] // Человек и труд. URL: <http://www.chelt.ru/2003/8-03/demchenko-8-03.html>

4. Дивицына Н. Ф., Миронова Л. К. Социальная работа в вопросах и ответах: учеб. пособие. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. 184 с.
5. Ковалев В. Н. Социология управления социальной сферой: учебное пособие: курс лекций. М.: Издательство МГСУ, 2003. 198 с.
6. Куликова Н. В. Некоторые проблемы повышения эффективности деятельности социальных организаций [Электронный ресурс]. URL: <http://socioworld.narod.ru/>
7. Попов С. Г. Управление персоналом: учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Ось-89, 2007. 144 с.
8. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31 августа 2007 г. № 569 «Об утверждении Порядка проведения аттестации рабочих мест по условиям труда».
9. Философия науки: учеб. пособие для студентов и аспирантов высших учебных заведений / Г. И. Рузавин. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. 183 с.
10. Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Гуманит. изд. центр Владос, 2001. 432 с.
11. Papegaaij В., Papegaaij М. The human who is not a resource [Электронный ресурс]. URL: <http://www.workplace spirituality.info/HumanNotResource.html>
12. The theory of forestalling adaptation to professional activities [Электронный ресурс]. URL: <http://mirz.brest.by/1%20THE%20THEORY%20OF%20FORESTALLING%20ADAPTATION.htm>

УДК 378(075.8)

*Марина Владимировна Стрельцова, Ирина Анатольевна Абатнина*  
*Новочеркасское высшее военное командное училище связи*

#### ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС В ВОЕННОМ ВУЗЕ КАК ЦЕЛОСТНОЕ ЯВЛЕНИЕ<sup>©</sup>

Обращение к истокам возникновения педагогической профессии показывает, что стихийно протекавшие в ее рамках дифференциация и интеграция привели сначала к разграничению, а затем и к явному противопоставлению обучения, воспитания и развития: учитель учит, а воспитатель воспитывает и развивает. Но уже к середине XIX в. в трудах прогрессивных педагогов все чаще и чаще стали встречаться обоснованные аргументы в пользу объективного единства обучения, воспитания и развития личности. Наиболее отчетливо эта точка зрения была выражена в педагогических воззрениях И. Ф. Гербарта, отмечавшего, что обучение без нравственного образования есть средство без цели, а нравственное образование (или образование характера) без обучения есть цель, лишенная средства. Более глубоко идея целостности педагогического процесса была выражена К. Д. Ушинским. Он понимал ее как единство административного, учебного и воспитательного элементов учебной деятельности и считал, что от комбинации основных элементов всякой школы более всего зависит ее воспитательная сила, без которой она является декорациями, закрывающими от непосвященных пробел в общественном воспитании.

Прогрессивные идеи К. Д. Ушинского нашли свое отражение в трудах его последователей Н. Ф. Бунакова, П. Ф. Лесгафта, В. П. Вахтерова и других. Особое место в ряду исследователей педагогического процесса занимает П. Ф. Каптерев. Общеобразовательный курс школы, по его замыслу, был призван обеспечить правильное соотношение между образованием и воспитанием в целях всестороннего совершенствования личности гражданина.

Большой вклад в развитие понимания целостности педагогического процесса уже в новых социально-экономических и политических условиях внесли А. П. Пинкевич, С. Т. Шацкий, П. П. Блонский, М. М. Рубинштейн, А. С. Макаренко.

Важный вклад в развитие целостности педагогического процесса в условиях высшей военной школы внесен А. В. Барабанщиковым, В. И. Вдовюком, В. П. Дывыдовым, Н. С. Кравчуном, И. Д. Ладановым, Н. Ф. Феденко, Л. Ф. Железняком и другими учеными. Ими была обоснована структура целостного педагогического процесса в военном вузе, включающая обучение, воспитание, развитие (умственное и физическое) и психологическую подготовку будущих офицеров.

Рассмотрим сущность и особенности педагогического процесса как целостного явления.

Главное интегративное свойство педагогического процесса как динамической системы – его способность к выполнению социально обусловленных функций. Однако общество заинтересовано в том, чтобы их выполнение соответствовало высокому уровню качества. А это возможно при условии функционирования педагогического процесса как целостного явления.

Целостному педагогическому процессу присуще внутреннее единство составляющих его компонентов, их гармоническое взаимодействие. В нем непрерывно происходит движение, преодоление противоречий, перегруппировка взаимодействующих сил, образование нового качества.

Целостный педагогический процесс в военном вузе предполагает такую организацию жизнедеятельности курсантов и слушателей, которая отвечала бы их жизненным интересам и потребностям, оказывала бы сбалансированное воздействие на все сферы личности: сознание, чувства, волю и др.