

Вдовина Маргарита Владимировна

БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА И ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья посвящена проблеме предупреждения и разрешения конфликтов в общении социального работника с получателем социальных услуг в процессе социального обслуживания пожилых людей на дому. Рассмотрены типичные конфликтные ситуации, причины их возникновения, специфика, принципы, условия и способы бесконфликтного общения социального работника с получателем услуг. Показано, что для профилактики конфликтных ситуаций в общении требуется профессиональная подготовка социальных работников.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2015/11/5.html

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

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2015. № 11 (101). С. 23-26. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2015/11/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

УДК 364

Социологические науки

Статья посвящена проблеме предупреждения и разрешения конфликтов в общении социального работника с получателем социальных услуг в процессе социального обслуживания пожилых людей на дому. Рассмотрены типичные конфликтные ситуации, причины их возникновения, специфика, принципы, условия и способы бесконфликтного общения социального работника с получателем услуг. Показано, что для профилактики конфликтных ситуаций в общении требуется профессиональная подготовка социальных работников.

Ключевые слова и фразы: социальное обслуживание на дому; получатель социальных услуг; социальный работник; конфликт; бесконфликтное общение.

Вдовина Маргарита Владимировна, д. соц. н., доцент

*Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы, г. Москва
antigon1922@yandex.ru*

**БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА
И ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ[©]**

Одной из актуальных тем социального обслуживания пожилых людей на дому является бесконфликтное общение социального работника и получателя социальных услуг.

Обобщая различные теоретические подходы к изучению конфликта, можно сказать, что конфликт – это особый вид взаимодействия индивидов, социальных групп. Он представляет собой *столкновение* разнонаправленных сил и противоборство двух и более противостоящих сторон. Это противоборство вызвано невозможностью одновременного удовлетворения потребностей людей, предполагает пересечение интересов, осознание ущемления своих интересов и отношение к противоположной стороне как противнику и «виновнику» проблемы [1, с. 41].

Конфликт вытекает из статусных, ролевых, ценностных, нормативных и иных духовных и материальных различий индивидов, которые они считают существенным затруднением в общении. В процессе конфликта происходит разрешение острого противоречия, основанного на несовместимости интересов, целей, ожиданий, взглядов, действий и т.п. Конфликтное взаимодействие людей связано с негативными эмоциями, стрессами и т.д. [2, с. 11].

Как показывает практика, чаще всего причинами конфликта социального работника и получателя социальных услуг являются:

- Особенности личности (вспыльчивость, агрессивность и т.п.).
- Межличностная несовместимость работника и получателя услуг.
- Нарушение норм морали и права.
- Низкий уровень профессионализма социального работника.
- Неудовлетворенность получателя качеством обслуживания.
- Нерациональная организация труда социального работника.
- Неполнота или искажение информации.
- Барьеры коммуникации (проблемы диалога, взаимопонимания сторон и т.д.).
- Инновации (страх и неприятие нового, боязнь и нежелание изменения привычного образа жизни и пр.).
- Противоречивое влияние родственников получателя услуг и др.

Выделение каждой из этих причин – условно, поскольку в повседневной практике они, как правило, взаимосвязаны и воздействуют на динамику конфликта комплексно. Соответственно, предупреждение и разрешение конфликта также требует комплексного подхода.

В 2014-2015 гг. нами было проведено исследование профилактики конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и социальными работниками отделений социального обслуживания на дому Центра социального обслуживания (ЦСО). Исследование осуществлено социальным работником ГБУ ЦСО «Троицкий» г. Москвы Т. В. Воронцовой (научный руководитель – д. соц. н. М. В. Вдовина).

Как показало исследование, среди получателей социальных услуг 38% – это люди 80-89 лет. Большинство из них являются инвалидами 2-й группы по разным причинам. В основном, страдают потерей зрения и слуха, что усложняет процесс коммуникации и создает барьеры в общении. Кроме этого, у пожилых получателей социальных услуг существуют проблемы с памятью. У некоторых – старческая деменция, болезнь Альцгеймера. Среди них есть те, кто совсем не встает с кровати. Большинство клиентов практически не выходят из дома. Эти и другие физиологические и психологические барьеры общения, несомненно, затрудняют процесс коммуникации и нередко способствуют конфликтам с обслуживающими их социальными работниками.

На все жалобы, поступающие от получателя социальных услуг, отвечает, прежде всего, заведующая отделением социального обслуживания на дому. Вместе с социальным работником она проводит переговоры, выслушивает все стороны. По результатам изучения ситуации составляется акт. В нем записываются причины обращения гражданина и результат переговоров. Акт подписывает получатель услуг.

При опросе получателей услуг они утверждали, что у них нет конфликтов с социальными работниками, они им полностью доверяют. Однако, по результатам опроса социальных работников, это не так. Поэтому опрос пожилых людей был прекращен. Возможно, пожилые люди не говорили открыто, боясь, что социальный работник узнает об их жалобах.

Для углубления исследования бесконфликтного общения было проведено анкетирование социальных работников. По разработанной нами анкете опрошено 35 человек. Все опрошенные социальные работники – женщины. Средний возраст респондентов составляет 42 года. Стаж работы варьируется от 2,5 до 27 лет. Средний стаж работы составляет 8 лет.

Большинство опрошенных (74%) имели конфликты с пожилыми людьми при обслуживании. При этом 80% респондентов считают, что конфликты в общении неизбежны.

Половина опрошенных (57%) социальных работников не считают себя виноватыми в конфликтной ситуации, четверть (25%) – лишь частично виноватыми, и только 6 человек (17%) признают свою вину. Скорее всего, большинство конфликтов провоцируют сами социальные работники, сами того не понимая. Для них особенно необходимы обучение и разъяснение.

Больше половины (60%) опрошенных социальных работников считают, что им недостаточно знаний о бесконфликтном общении. Большинство из них не имеют специального образования, и им приходится полагаться на свой жизненный опыт.

На вопрос: «Считаете ли Вы, что если в процессе выполнения услуги случился конфликт, то услуга выполнена некачественно?», треть респондентов (34%) ответили – да, оставшиеся (65%) – нет (1% затруднились ответить).

По мнению многих социальных работников, если посмотреть на ситуацию с точки зрения получателя услуг, то можно сказать, что конфликт – показатель некачественного выполнения услуги. С другой стороны, хуже, если услуга выполняется некачественно, а получатель молчит, конфликта не происходит. Конфликт в данном случае выполняет сигнальную функцию. Грамотное разрешение такого конфликта приведет к улучшению качества обслуживания.

На вопрос о том, какие принципы способствуют бесконфликтному общению, исследуемые единодушно ответили – толерантность, гуманизм, эмпатия, вежливость.

По мнению всех опрошенных социальных работников, доброжелательность является важным условием бесконфликтного общения. Стрессоустойчивость, по мнению всех респондентов, помогает социальным работникам «держаться в руках» в конфликтных ситуациях, выходить из конфликтной ситуации с наименьшими потерями. Важны также красноречие, как отметили 77%, умение слушать (65%), чуткость (71%).

Наблюдательность, как полагают 77% респондентов, помогает определить состояние партнера по общению и скорректировать свое поведение, перевести разговор «в нужное русло», заметить предконфликтную ситуацию и вовремя изменить поведение.

Чувство юмора 94% опрошенных определили как важное условие профилактики конфликтов. Всегда можно при возникновении противоречия уйти от конфликта с помощью шутки, «снять напряжение» между оппонентами.

Для 18-ти респондентов (51%) внешний вид социального работника тоже имеет значение в профилактике конфликтов. Всем нравятся красивые, аккуратные, хорошо выглядящие люди. Они располагают к себе. Тем самым также снимаются барьеры общения, и информация воспринимается лучше.

На вопрос «Что может привести к конфликту?» социальные работники ответили: приказной тон, угрозы, обвинения (100%); обман, утаивание информации (100%); упреки, подшучивание (86%); причинение неудобства без извинения (80%); игнорирование партнера по общению (77%); недопонимание (77%); пререкания (76%); категоричные высказывания, навязывание своей точки зрения (66%); хвастовство (66%).

Почти все респонденты считают, что владение коммуникативными технологиями может способствовать профилактике и разрешению конфликтов, и хотели бы пройти соответствующее обучение таким технологиям.

На вопрос: «Вы всегда настаиваете на своем?», 97% социальных работников ответили отрицательно, тем самым показав, что способны принять сторону получателя услуг, продемонстрировать толерантность, что является одним из принципов бесконфликтного взаимодействия.

Во время беседы с получателями социальных услуг большинство социальных работников (71%) выступают слушателями, четверть ведут диалог. Диалог является наиболее приемлемой формой бесконфликтного общения. Однако после общения с получателями услуг 68% социальных работников чувствуют усталость, опустошенность, даже если конфликта нет.

По результатам исследования жалоб получателей социальных услуг, докладных записок сотрудников Центра социального обслуживания, опроса социальных работников, включенного наблюдения можно выделить основные типы конфликтных ситуаций с пожилыми получателями социальных услуг и соответствующие способы их профилактики.

1. Конфликтная ситуация «Пропажа вещей, документов»

После визита социального работника пожилой человек жалуется, что у него «пропали» вещи, документы. Социальный работник клянется, что не брал, но получатель социальных услуг настаивает. Как правило, перед возникновением такой конфликтной ситуации был разговор об этой вещи, или социальный работник брал документы для оформления чего-либо.

Как показывает практика, в подобных ситуациях социальному работнику целесообразно успокоиться, поговорить с пожилым человеком о том, где он обычно хранил пропажу. Вместе с получателем социальных услуг нужно попытаться понять, куда бы он мог ее положить. Привести пример благополучного разрешения такого же случая у своего коллеги. Следует задавать обслуживаемому наводящие вопросы, и вещи вскоре могут найтись. Как правило, после того, как вещи найдутся, пожилые люди просят прощения, плачут, им стыдно. Необходимо успокоить пожилого человека. Сказать, что ничего страшного не случилось, мы все – живые люди, и возможны ошибки.

Также социальному работнику необходимо выполнять все требования к ведению журнала социального работника, особенно в отношении полученных от получателя денег и документов. Пожилые люди нередко страдают плохой памятью. Письменное закрепление действий, подпись о выполнении – обязательная процедура в работе с получателями социальных услуг.

2. Конфликтная ситуация «Пришла не вовремя»

Время от времени социальные работники по объективным причинам могут задерживаться. Получатели социальных услуг, конечно, проявляют недовольство. По результатам наблюдения и опросов пожилых людей, все они ждут прихода социального работника, встают пораньше, одеваются, некоторые не отходят от окна, выходят на улицу в ожидании. И когда социальный работник, наконец, приходит с опозданием, может случиться конфликт.

Причина этой конфликтной ситуации обычно заключается в нарушении этики обслуживания. Социальному работнику необходимо в подобном случае начинать с извинения перед получателем услуг. Для профилактики следует позвонить пожилому человеку и сообщить о задержке. Также важно соблюдать при взаимодействии с получателем социальных услуг кодекс профессиональной этики, делать все вовремя, быть внимательным, пунктуальным. Именно такие приемы зачастую способствуют предупреждению конфликта.

3. Конфликтная ситуация «Слухи»

Иногда социальные работники могут рассказать своим коллегам что-либо о получателе социальных услуг. Однако сотрудники – не идеальны, и содержание разговора может дойти до обслуживаемого, к тому же в искаженном виде. Получатель услуг почувствует себя преданным, униженным. Сам факт, что социальный работник что-то говорит о нем другим людям, вызывает у получателя услуг негодование. Это – недопустимо с точки зрения профессиональной этики.

Решение такого конфликта заключается в признании социальным работником своей вины с последующими извинениями перед получателем. Но отношения могут быть испорчены навсегда, так как будет утрачено доверие обслуживаемого, и сложно будет строить с ним дальнейшее взаимодействие.

Профилактика такого рода конфликта заключается в том, чтобы никому ничего не рассказывать о получателе социальных услуг, соблюдая профессиональный принцип конфиденциальности.

4. Конфликтная ситуация «Не посоветовалась»

Подчас социальные работники считают, что они лучше знают, что нужно обслуживаемому. Они могут вызвать к пожилому человеку врача без предупреждения, купить что-нибудь, от его имени произвести какие-либо действия. Получатель чувствует себя обиженным, и возникает конфликт. Приведем пример. Пожилая женщина была приглашена в школу на вручение медали к 70-летию Победы. Социальный работник решила, что ей тяжело будет посетить это мероприятие, и принесла медаль и подарок на дом. Однако пожилая женщина сама хотела «выйти в люди», готовилась, обдумывала, что надеть, и т.д. В результате «забота» социального работника привела к конфликтной ситуации.

Решение такого конфликта – извинения социального работника.

Профилактика – соблюдение взаимной согласованности в решениях и действиях. Нужно советоваться с обслуживаемым во всех вопросах, которые касаются действий в отношении него. Не следует «отодвигать» пожилого человека в сторону. Необходимо дать почувствовать ему свою значимость.

5. Конфликтная ситуация «Покушение на ценности»

Семья, религия, обычаи, привычки являются огромными ценностями для получателей социальных услуг. Пренебрежительное отношение, непонимание со стороны социального работника, осуждение этих ценностей могут привести к конфликту.

Например, обслуживаемые нередко в беседе с социальным работником ругают своих детей и внуков. У социального работника может создаться впечатление, что и он может это делать. Но это – ошибка. Пожилой человек может затаить обиду. Возможно, социальный работник даже станет для него врагом.

Для профилактики подобных конфликтных ситуаций социальному работнику следует быть сдержанным, не «говорить лишнего», лучше промолчать или сказать, что у многих те же проблемы, но мы все равно любим наших детей. Толерантность – одно из основных условий бесконфликтного взаимодействия.

6. Конфликтная ситуация «Неоправданные ожидания»

Иногда ожидания получателя социальных услуг не оправдываются. Так, он ждет лекарства по бесплатному рецепту, но их нет; надеется на значительную материальную помощь, а она – меньше ожидаемого. В результате социальный работник, как посредник, становится участником конфликта, сам того не желая.

Разрешить такой конфликт довольно сложно. Необходимо активнее вовлекать пожилого человека в решение его проблем. Помните, что сам социальный работник не принимает решений вместо пожилого человека, а является лишь посредником.

Профилактике такого рода конфликта может послужить предупреждение получателя социальных услуг о различных результатах решения его проблемы. Социальному работнику не стоит обещать обслуживаемым слишком много; лучше сказать в таких случаях: «Сделаю все, что в моих силах».

7. Конфликтная ситуация «Ты мне этого не говорила»

Нередко в процессе общения информация может исказиться и теряться. В результате происходит недопонимание и, как следствие, конфликт. Например, социальный работник вызвал врача и попросил получателя услуг подождать. Однако получатель ушел, а потом утверждает, что его не предупредили. Создается повод для конфликта.

Разрешение такой ситуации видится в извинении социального работника, так как нет смысла доказывать пожилому человеку, что он не прав.

Для профилактики, учитывая возраст обслуживаемых, физиологические, психологические и другие барьеры коммуникации, необходимо пользоваться приемом обратной связи. Если пожилой человек молчит, это не всегда означает, что он понял собеседника. Поэтому уместно его спросить: «Что Вы об этом думаете?», или «Как Вы считаете..?». Тогда станет ясно, что понял (или не понял) получатель услуг. И если он затрудняется ответить, то начать разговор сначала. Необходимо также использовать письменную речь. Для пожилого человека можно завести специальный журнал для записей или прикреплять записки на виду. Можно также позвонить и напомнить обслуживаемому. Особого внимания требуют люди с проблемами слуха и зрения.

Эти и другие конфликтные ситуации время от времени могут возникать в социальном обслуживании пожилых людей. Их необходимо стараться предотвратить, используя приемы бесконфликтного общения.

Таким образом, в результате исследования было выявлено, что большинство социальных работников имели конфликты с пожилыми людьми при обслуживании, при этом, в основном, они не считают себя виноватыми в конфликте. Только 17% социальных работников согласны с тем, что совершили ошибку. Многие социальные работники испытывают трудности в общении и хотели бы пройти обучение, ведь беседа с пожилыми получателями услуг в среднем занимает у них от 20-ти минут до 2-х часов. Социальные работники используют такой вид коммуникации как диалог (25%) и слушание (74%). 90% социальных работников являются толерантными в общении, принимают сторону пожилого человека. Доброжелательность и стрессоустойчивость как личные качества в профилактике конфликтных ситуаций отметили наибольшее количество социальных работников. Половина социальных работников считают, что располагающий внешний вид также способствует профилактике конфликта. Наибольшее число респондентов отметили приказной тон, угрозы, обвинения, обман, утаивание информации как главные конфликтогены. Существует проблема стрессоустойчивости социальных работников; многие чувствуют усталость и опустошение после общения с получателями социальных услуг.

Основные виды конфликтов в социальном обслуживании на дому – это межличностные конфликты между социальным работником и получателем социальных услуг. Причины этих конфликтов – нарушение норм этики, наличие барьеров общения, потеря информации, нарушение конфиденциальности, толерантности и т.п. Эти причины можно предупредить, если соблюдать этические нормы, преодолевать барьеры общения, учитывая возраст клиентов, не нарушать принцип взаимности в решениях и действиях, проявлять терпимость, вежливость, не отвечать агрессией на агрессию. Все это приведет к сохранению у получателя социальных услуг чувства собственного достоинства, удовлетворенности. Необходимо также повышение коммуникативной культуры социальных работников. Профессиональное обучение, самообразование, проведение специальных тренингов помогут социальным работникам избегать конфликтных ситуаций в общении.

Список литературы

1. Вдовина М. В. Семейная конфликтология. М.: ИПК ДСЗН, 2011. 263 с.
2. Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. Конфликтология в социальной работе. М.: Дашков и К^о, 2013. 284 с.

CONFLICT-FREE COMMUNICATION OF SOCIAL WORKERS AND RECIPIENTS OF SOCIAL SERVICES

Vdovina Margarita Vladimirovna, Doctor in Sociology, Associate Professor
Institute of Continuing Professional Education for Social Workers in Moscow
antigon1922@yandex.ru

The article is devoted to the problem of the prevention and resolution of conflicts in the communication of social workers and recipients of social services while rendering domiciliary social services for senior citizens. The author considers typical conflict situations, their causes, specificity and principles, conditions and the methods of the conflict-free communication of social workers and recipients of services. It is shown that for the prevention of conflict situations in communication the professional training of social workers is required.

Key words and phrases: domiciliary social services; recipient of social services; social worker; conflict; conflict-free communication.