

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(**Н И У « Б е л Г У »**)

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО
МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**ПРОФИЛАКТИКА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ
В УСЛОВИЯХ ДОМА-ИНТЕРНАТА ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ
И ИНВАЛИДОВ**

Магистерская диссертация
обучающегося по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа
очной формы обучения, группы 87001609
Овчаровой Юлии Александровны

Научный руководитель
К.с.н., доцент кафедры
социальной работы
Н.Н. Подпоронова

Рецензент
Директор
ГБСУСОССЗН «Прохоровский
дом-интернат для престарелых
и инвалидов имени Почетного
гражданина Белгородской
области М.А. Деркач»
Т.Н. Дивина

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В СТАЦИОНАРНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ	11
1.1. Межличностные конфликты в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов: сущность и факторы	11
1.2. Содержание и способы профилактики межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов	25
2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В УСЛОВИЯХ ГБУСОССЗН «ПРОХОРОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ ИМЕНИ ПОЧЕТНОГО ГРАЖДАНИНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ М.А. ДЕРКАЧ»	42
2.1. Проблемы профилактики межличностных конфликтов в доме- интернате для престарелых и инвалидов (по результатам социального исследования)	42
2.2. Программа социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов «Ребята, давайте жить дружно!»	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	80
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	84
ПРИЛОЖЕНИЯ	92

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В условиях масштабных социально-экономических преобразований и старения российского общества социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов приобретает особую актуальность. Главное место в решении этой задачи отводится стационарным учреждениям социального обслуживания населения, в частности, домам-интернатам для престарелых и инвалидов.

Практически все пожилые люди, оказавшиеся в доме-интернате, сталкиваются с такими проблемами, как изменение привычного образа жизни, дефицит внимания со стороны общества и близких, недостаток общения, незащищенность, чувство одиночества. Кроме того, становится значимой проблема общения и налаживания взаимоотношений, которые складываются между пожилыми людьми не всегда гладко. Наличие перечисленных факторов может способствовать появлению напряженности в межличностных отношениях, развитию конфликтов.

В связи с этим возрастает необходимость мер по профилактике межличностных конфликтов в условиях стационарного учреждения для пожилых людей и инвалидов. Одним из важнейших моментов в организации деятельности стационарного учреждения социального обслуживания является формирование коллектива получателей социальных услуг, создание такого социально-психологического климата, который бы не допускал возникновения напряженности, конфликтности.

Таким образом, актуальность представленной проблемы не вызывает сомнения, что влечёт за собой необходимость поиска путей совершенствования деятельности по профилактике межличностных конфликтов в условиях стационарных учреждений для престарелых и инвалидов.

Степень научной разработанности. Приоритет в разработке феноменологических аспектов конфликта принадлежит зарубежным ученым различных методологических направлений (А. Адлер, К. Боулинг, Р. Дарендорф, М. Дойч, К. Левин, Р. Лэнг, Н. Миллер, Дж. Морено, К. Томас, В. Франкл, З. Фрейд, К. Хорни и др.).

Социально-психологическая природа и сущность межличностных конфликтов находят отражение в целом ряде работ отечественных и зарубежных психологов и социологов (А.Я. Анцупов, М.В. Афонькова, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, А.А. Ершов, А.Г. Здравомыслов, Л.А. Петровская, Т.С. Сулимова, К. Боулдинг, Р. Дарендорф, М. Дойч, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Левин, и мн. др.).

В трудах отечественных психологов в области конфликтологии преобладают работы по общей теории конфликтов (А.Я. Анцупов, В.В. Дружинин, В.Н. Кудрявцев и др.), исследованию структуры, характеристик и динамики конфликтов (Н.В. Гришина, А.А. Ершов, А.Н. Сухов), психологических причин конфликтов (А.Я. Анцупов, В.Г. Зазыкин, Н.С. Нечаева, Т.С. Сулимова и др.), психологических характеристик конфликтных личностей (В.Г. Зазыкин, Е.В. Зайцева, Н.В. Крогиус), ролевого поведения в конфликте (Е.Г. Баранов).

В работах А.А. Бодалева, В.И. Журавлева, А.Г. Ковалева, П. Ковачик, И.С. Кона, Б.Т. Лихачева, В.С. Мухина, Н.Н. Обозова, А.Н. Сухова и др. разработаны теоретико-методологические подходы к анализу межличностных конфликтов, предлагаются различные варианты их разрешения и профилактики.

Психологические особенности пожилых людей и специфика работы с ними нашли отражение в работах М.В. Гамезо, О.П. Горбушиной, Т.Ф. Золотаревой, М.Р. Комли, О.В. Красновой, М.А. Гулиной.

Социальные и психологические проблемы, вызванные старением, разрабатывали ряд исследователей, такие как И.В. Бондаренко,

А.В. Зимнухова, М.Р. Минигалиева, В.В. Натахина, А.В. Русова, Н.В. Огибалова, Н.В. Нейман, Т.Н. Ларионова.

Однако ни в научной литературе, ни в диссертационных исследованиях последних лет проблема профилактики межличностных конфликтов в условиях стационарных учреждений для престарелых и инвалидов не рассматривалась.

Исходя из высокой практической значимости рассматриваемой проблемы, ее актуальности для стационарных учреждений социального обслуживания престарелых и инвалидов, а также недостаточной разработанности была определена тема данного диссертационного исследования.

Актуальность проблемы исследования и анализ степени ее научной разработанности позволили нам сформулировать научный аппарат исследования.

Объект исследования – межличностные конфликты в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов.

Предмет исследования – специфика профилактики межличностных конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Цель исследования – выявить специфику межличностных конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов и разработать программу социально-психологического тренинга по профилактике межличностных конфликтов пожилых.

Достижение поставленной цели исследования предполагает решение следующих **задач**:

- изучить теоретические основы профилактики межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов;
- выявить факторы межличностных конфликтов и проблемы их профилактики в доме-интернате для престарелых и инвалидов;

- разработать программу социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов «Ребята, давайте жить дружно!».

Гипотеза исследования основана на предположении о том, что профилактика межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов будет успешной при соблюдении ряда условий:

- организации совместного проживания получателей социальных услуг, осуществляемой с учётом индивидуально-психологических качеств личности, исходя из их психологической совместимости;

- осуществления целенаправленной деятельности по формированию благоприятного психологического климата среди получателей социальных услуг;

- функционирования постоянных объединений и временных коллективов пожилых людей с целью организации продуктивного досуга;

- использования групповых форм работы (социально-психологического тренинга) по формированию умения конструктивно разрешать возникающие межличностные противоречия и не допускать межличностных конфликтов.

Теоретико-методологическая основа исследования представлена:

- общенаучными методологическими принципами развития, целостности, детерминизма, единства сознания и деятельности (Л.И. Анцыферова, Б.Г. Ананьев, П.К. Анохин, Л.С. Выготский, В.П. Кузьмин, Е.Ф. Рыбалко, С.Л. Рубинштейн и др.);

- концепциями межличностных отношений (А.А. Бодалев, В.Л. Леви, Д.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев, С.Л. Рубинштейн, Н. Пезешкиан);

- теориями в области конфликтологии, рассматривающими конфликт как многофакторный и многоаспектный феномен (В.С. Агеев, А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, К. Левин, В.С. Мерлин, В.Н. Мясищев и др.);

- исследованиями, раскрывающими психологические особенности лиц пожилого возраста (М.Д. Александрова, В.Д. Альперович,

Л.И. Анцыферова, В.В. Болтенко, О.А. Воронина, М.В. Ермолаева, Т.В. Зозуля, О.В. Краснова, Т.А. Кузнецова, А.Г. Лидере, Т.Д. Марцинковская, М.Р. Минигалиева, Т.А. Немчин, А.А. Реан, Н.Ф. Шахматов);

- подходы к организации социально-психологической адаптации и реабилитации пожилых людей (Р.Ш. Бахтияров, Н.Ф. Дементьева, М.Э. Елютина, Э.А. Лоскутова, Г.А. Парохонская, Л.И. Платонова, К.А. Страшникова, М.М. Тульчинский, Е.И. Холостова).

На различных этапах исследования были использованы следующие **методы научного исследования:**

- методы общетеоретического исследования: анализ литературы по проблеме исследования, статистических, периодических источников, обобщение, позволившие осуществить теоретическое обоснование профилактики межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов;

- методы сбора первичного эмпирического материала: тестирование, анкетирование, экспертный опрос, которые позволили выявить факторы межличностных конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов;

- методы обработки, интерпретации и анализа результатов эмпирических данных (статистическая обработка данных, полученных в исследовании, осуществлялась в программе SPSS.22.0).

Эмпирическую базу исследования составили материалы проведенного автором социального исследования «Диагностика причин межличностных конфликтов в условиях Прохоровского дома-интерната для престарелых и инвалидов», проведенного автором в ходе научно-производственной практики в апреле 2018 года (n=52). В ходе исследования нами также был проведён экспертный опрос (n=21).

Научная новизна исследования заключается в разработке программы социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов, проведение которого поможет сформировать у пожилых людей навыки поведения в конфликтной ситуации, что позволит минимизировать возникновение межличностных конфликтов в условиях интернатного учреждения для престарелых и инвалидов.

На защиту выносится **следующее положение**: деятельность по профилактике межличностных конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов должна включать в себя:

- создание условий для благоприятного психологического климата в коллективе получателей социальных услуг посредством регулярной диагностической оценки межличностных отношений и своевременной профилактической работы;
- создание условий для группового взаимодействия пожилых людей (совместный досуг, трудотерапия);
- психологическое консультирование с целью оказания психологической помощи в решении личных проблем, а также с целью коррекционной и профилактической работы с конфликтными личностями, выявленными в ходе диагностической работы;
- развитие навыков коммуникативной компетентности и бесконфликтного общения пожилых людей с помощью реализации социально-психологических тренинговых программ. Важным условием эффективности профилактических мероприятий выступает комплексное использование современных методов профилактики межличностных конфликтов.

Научно-практическая значимость диссертационного исследования. Анализ теоретических основ профилактики межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов позволил выявить сущность, причины и специфику таких конфликтов; изучить способы

профилактики конфликтов между получателями социальных услуг в интернатных учреждениях для престарелых и инвалидов.

На основе диагностики факторов межличностных конфликтов в условиях интернатного учреждения для престарелых и инвалидов нами разработана и апробирована программа социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов «Ребята, давайте жить дружно!», которая может быть использована в работе стационарных интернатных учреждений для престарелых и инвалидов.

Положения, содержащиеся в диссертации, сформулированные выводы и практические рекомендации могут быть использованы при дальнейших исследованиях проблем профилактики межличностных конфликтов пожилых людей в интернатных учреждениях.

Апробация результатов исследования. Работа прошла апробацию в ходе научно-исследовательской практики на базе ГБУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А. Деркач» (2018 г.).

Основные положения и выводы диссертационного исследования отражены в докладах на следующих научных и научно-практических конференциях: VIII Международной научно-практической конференции «Социальная работа в современной России: взаимодействие науки, образования и практики» (30 ноября-1 декабря 2016 г.); 12-й Международной научно-практической конференции молодых ученых и студентов «Валеологические проблемы здоровьесформирования подростков, молодежи, населения» (9 декабря 2016 г.); IV-международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы общества, науки и образования: современное состояние и перспективы развития» (17-18 февраля 2017 г.); Международной научной конференции «Молодые исследователи – регионам» (Вологда, 18-19 апреля 2017 г.).

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы, включающего 81 наименование. Содержание диссертационной работы изложено на 91 странице и включает 4 приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В СТАЦИОНАРНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ

1.1. Межличностные конфликты в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов: сущность и факторы

Последнее десятилетие характеризуется увеличением доли пожилых людей в общей популяции во всем мире. Эта тенденция не обошла и Россию. Наша страна превратилась в демографически старую: пожилые люди в России составляют более четверти населения [8; 25; 56; 70].

Одним из проявлений заботы государства о пожилых гражданах является создание в стране специальных учреждений, предназначенных для жизни в них пожилых людей. Стационарные учреждения социального обслуживания населения системы социальной защиты населения созданы в целях предоставления в стационарных условиях социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, в том числе страдающим психическими расстройствами, частично или полностью утратившими способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении, создания для них наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведения реабилитационных мероприятий медицинского, психологического, социального и лечебно-трудового характера, обеспечения ухода и медицинской помощи, организации питания, отдыха и досуга [13; 39].

Граждане, проживающие в стационарных условиях социального обслуживания, – это пожилые люди и инвалиды, представляющие собой своеобразную общность людей, вынужденно объединенных сходными условиями проживания.

Жизненная реальность клиентов домов-интернатов для престарелых характеризуется следующими признаками:

- монотонный образ жизни;
- ограниченность связей с внешним миром;
- бедность впечатлений;
- скученность, недостаточность жизненного пространства;
- зависимость от персонала;
- ограниченные возможности занятости;
- ограниченность жизненного пространства;
- недостаток бытового комфорта;
- психологическая несовместимость проживающих;
- формальное отношение персонала;
- регламентированность деятельности социального учреждения [58].

Все эти негативные условия жизнедеятельности в доме-интернате могут служить конфликтогенами и провоцировать межличностные противоречия.

Личность развивается в сложном и многогранном процессе взаимодействия с социумом, в системе общественных отношений, среди которых наиболее значительными для нее являются ее отношения с другими личностями, т.е. межличностные отношения. Каждый индивид, включенный в совместную деятельность и общение с другими людьми, сопричастен к такой специфической форме социальной активности, которая направлена на производство и воспроизводство межличностных отношений.

В процессе взаимодействия с другими людьми проявляются две основных тенденции – устойчивость, стабильность ее позиций, установок, оценок, действий, с одной стороны, и их изменчивость – с другой. Один полюс личностного бытия человека в межличностной сфере составляет стереотипность его поведенческих стратегий, устойчивость убеждений и установок, константность действий в изменяющихся условиях среды,

стабильность личностных черт и диспозиций, тенденция сохранения и репродуцирования прошлого опыта, но другой, противоположный ему полюс включает в себя вариабельность поведенческих стратегий, смену убеждений и установок, трансформацию прошлого опыта, выработку новых личностных черт и самопреобразование.

В процессе взаимодействия этих полюсов человек адаптируется к окружающей социальной среде, к особенностям существующих в ней межличностных отношений. Разумеется, масштабы, способы, особенности адаптационного процесса зависят как от специфики социальной среды, так и от внутреннего мира самой данной личности. В развертывании этого процесса она может (в зависимости от его успешности) испытывать либо удовлетворенность, положительное отношение к окружающим и их приятие, чувство социального комфорта и т.п., либо, напротив, неудовлетворенность и фрустрированность, тревожность, отрицательное отношение к окружающим, ощущение социальной незащищенности и т.д.

Если в первом случае межличностные отношения развиваются преимущественно по типу сотрудничества, товарищества, а нередко и дружбы, то во втором гораздо чаще возникают ситуации соперничества, конфликтности. В другом случае субъект межличностных отношений принимает в расчет индивидуальность или собственное мнение партнера по таким отношениям только в той мере, в какой это служит его цель преобразования, отстранения или подавления соперника.

Повседневная жизнь убеждает нас в том, что такие конфликты возникают практически во всех без исключения сферах человеческого общежития. Самым общим социально-психологическим механизмом их возникновения является ситуационная несовместимость взаимодействующих индивидов, проявляющаяся в несоответствии оценок действий одного из них ожиданиям другого (других).

Однако это вовсе не означает, что межличностные конфликты коренятся только в психологических особенностях соперничающих индивидов. Напротив, наряду с субъективными причинами, обусловленными психологическими особенностями участников конфликтного взаимодействия, последние детерминируются самой социальной средой, в которой такие взаимодействия происходят, причем в большинстве случаев межличностные конфликты порождаются именно объективными социальными факторами, которые действуют на уровне всего общества, данной социальной общности (семья, учебный или трудовой коллектив и т.п.) или конкретного лица, порой даже не осознаваемыми конфликтующими сторонами и окружением. Реализуясь через проявление личностных характеристик и социально-психологических явлений, эти факторы нередко воспринимаются как субъективные, хотя имеют несомненно объективную основу.

Строгого определения межличностного конфликта, видимо, дать нельзя. Но когда мы говорим о таком конфликте, то нам сразу предьявляется картина противоборства двух человек на основе столкновения противоположно направленных мотивов. Межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности, которые сводятся к следующему:

1. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.

2. Возникновение межличностных конфликтов определяется ситуацией, личностными особенностями людей, отношением личности к ситуации и психологическими особенностями межличностных отношений.

3. Возникновение и развитие межличностного конфликта во многом обусловлены демографическими и индивидуально-психологическими характеристиками. Так для женщин более характерны конфликты, связанные

с личными проблемами, для мужчин – с профессиональной деятельностью [59].

Психологически малопродуктивное поведение в конфликте часто объясняется индивидуально-личностными особенностями человека. К чертам «конфликтной» личности относят нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, предубежденное отношение к другим людям, агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности и др.

Таким образом, межличностный конфликт можно представить как существующее противоречие между людьми, которое исключает их интересы и цели и происходит сквозь призму индивидуальных особенностей каждого человека.

Рассмотрим механизм развития межличностного конфликта. Каждый человек в социуме защищает свою точку зрения и свои интересы, отстаивая права на собственные желания и позиции. Кроме того, существуют еще и цели, к достижению которых стремится данная личность. В ходе этого людям необходимо контактировать друг с другом, вырабатывать схемы взаимодействия и связей на разных уровнях (профессиональные, дружеские, близкие). Если на пути собственных взглядов встанет преграда в виде другого человека, следовательно возникнет конфликт.

Расхождение между установленной схемой взаимосвязи с индивидуумом и фактом, что он становится препятствием для персональных целей, вызывает цепную аналитическую реакцию в подсознании. Выясняется степень важности первоочередной задачи и сила личностных связей между данными людьми.

Если личные амбиции уходят на второе место, значит, шансы на примирение возникших разногласий достаточно велики, так как каждый будет ценить взаимоотношения. Если же обостренное самолюбие

оказывается сильнее, чем потребность в связи с человеком, развивается межличностный конфликт. Он может разрешиться одним из указанных ниже возможных способов с сохранением начальных отношений, а может и разорвать все связи.

В механизме развития конфликтов в межличностных отношениях существует несколько специфических особенностей:

- *непреодолимое желание доказать свою правоту* – человек пытается оправдать свое мнение как путем предъявления реальных причин и факторов, так и методом обесценивания аргументов собеседника;
- *эмоциональная привязка* – конфликт сопровождается яркими аффективными реакциями, которые сложно контролировать;
- *предубежденность в негативности альтернативного решения* – мнение, что собственное суждение – единственно правильное, заставляет усомниться в верности решения оппонента и не позволяет противоречию разрешиться обычным способом, еще более усугубляя положение.

Рассмотрим основные причины межличностных конфликтов, возникающих в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов.

Среди объективных причин межличностных конфликтов чаще всего в роли детерминант выступают *ресурсно-материальные факторы*, такие, например, как недостаток материальных средств в семье или в производственном коллективе, территориальные претензии хозяев двух соседних дачных участков вследствие того, что один из них считает необоснованным и несправедливым наличие у свое соперника значительно больше по площади размера земельного владения и т.п.

Существенную роль в возникновении межличностных конфликтов играют также *социально-отношенческие факторы*, когда одному из участников конфликтного взаимодействия представляется, что его соперник несправедливо наделен управленческими полномочиями по отношению к нему и использует их в личных интересах, в ущерб общему делу, или кто-то

из сослуживцев занимает в организации пост, который должен принадлежать обиженному этим человеком.

На эти и им подобные объективные детерминантные факторы возникновения межличностных конфликтов нередко наслаиваются действия факторов субъективного характера. К их числу принадлежат, в частности, *поведенческие факторы*, такие, как эгоистичность, грубость, лживость, стремление к превосходству, вызывающие различные формы межличностных конфликтов. К этой же группе субъективных источников возникновения межличностных конфликтов относятся существующие между взаимодействующими индивидами *различия в представлениях о ценностях*: о добре и зле, о справедливости или несправедливости, о должном, уместном или неуместном в поступках окружающих людей и т.п. Сюда же следует отнести различия взаимодействующих личностей в жизненном опыте, в склонностях и привычках, в манере поведения, порождающих различные мотивации поступков и приводящие нередко к мотивационным межличностным конфликтам.

К сфере субъективных причин возникновения межличностных конфликтов относятся *личностные особенности взаимодействующих сторон*, в частности, их различия в ожиданиях, в чувствах уверенности и безопасности, в потребностях любви и одобрения и т.п. Чаще всего межличностные конфликты вспыхивают тогда, когда слова, оценки, поступки одного партнера по взаимодействию не совпадают с ожиданиями другого, резко расходятся с ними или противоречат им.

Увы, печальная для многих правда состоит в том, что человеческие отношения крайне непостоянны, даже более непостоянны, чем курс доллара по отношению к рублю или погода, и с этим необходимо считаться, чтобы не испытывать глубокого разочарования в своих ожиданиях и не вступать в бесчисленные межличностные конфликты. Люди, опасаящиеся своего будущего нередко стремятся «обезопасить» себя собственностью,

страхованием здоровья, брачным контрактом, личными отношениями и т.п. Такое стремление к полному обладанию и предъявляемые к обладаемому требования часто вызывают лишь беспокойство, отчуждение, способное в любой момент обернуться межличностными конфликтами.

Чаще всего на развязывание межличностного конфликта влияют пять факторов, в сильной степени воздействующие на межличностные отношения индивидов:

а) личностные особенности индивида, включая его темперамент, характер, мировоззрение, ценностные ориентации, его интересы, потребности и представления о самом себе;

б) социальные роли, выполняемые индивидом в той или иной общности (группе);

в) эмоциональные отношения индивида с социальным окружением;

г) восприятие и оценка индивидом своего социального окружения;

д) поведение индивида по отношению к другим людям.

Обычно люди, вступая в социальные взаимодействия, испытывают потребность установления стабильности и равновесия в межличностных отношениях. Такое равновесие формируется под влиянием принятых в обществе (или в данной общности) норм, ценностных установок, социальных статусов, занимаемых индивидами, и социальных ролей, выполняемых ими в процессе взаимодействия с другими. Каждый из индивидов, исходя из даваемых окружающими оценок наблюдения за его поведением, а также из личных переживаний и результатов своей деятельности, вырабатывает более или менее устойчивое и сознательное суждение о себе, о лицах из своего окружения, оценивает своих партнеров по общению и в зависимости от всего этого занимает в отношении их определенную позицию.

Сопоставление индивидом себя с партнерами по общению является практически межличностной оценкой. Когда индивиды в среде партнеров ведут себя в соответствии с результатами межличностных оценок, в их

взаимоотношениях устанавливается межличностное равновесие, не приводящее к возникновению конфликтной ситуации. Однако такое равновесие существует не всегда. В межличностных отношениях могут возникать различные коллизии, противоречия, которые с достаточной степенью условности можно разделить на четыре вида:

- завышенная оценка себя и партнера;
- завышенная оценка себя и заниженная - партнера;
- заниженная оценка себя и завышенная - партнера;
- заниженная оценка себя и партнера.

Эти четыре вида взаимооценок составляют характерные особенности ситуаций, в которых могут оказаться партнеры по межличностным отношениям. Наиболее вероятно, что к конфликтным коллизиям скорее всего способны привести такие оценки, где происходит нарушение равновесия в оценках себя и партнера, причем преимущественно с завышением своих личных достоинств, способностей и т.п. и принижением таковых у партнера. В результате в межличностных отношениях могут возникать ситуации, приводящие к межличностным конфликтам

Наиболее типичными причинами, приводящими к возникновению конфликтных ситуаций в межличностном общении могут быть следующие:

- принижение личности партнера, негативная оценка его поступков, действий;
- подчеркивание разницы между собой и партнером, причем разницы, ориентированной на завышение своих достоинств и принижение таковых у партнера;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело;
- попытка обсуждать вопрос рационально, игнорируя состояние партнера, если он переживает сильную негативную эмоцию;
- полное непонимание или нежелание понять партнера, отсутствие с ним эмоционального контакта.

Эти пять наиболее вероятных позиций во взаимоотношениях партнеров могут быть охарактеризованы как конфликтная ситуация, способная привести к возникновению конфликта. Взятые в своей совокупности, они составляют сферу факторов, наиболее значимых в детерминации конфликтного взаимодействия двух или большего количества индивидов. Их следует назвать ситуативными, выполняющими функцию внешних детерминант взаимодействия, раскрывающих внешние по отношению к данному конкретному индивиду условия и обстоятельства, приводящие к возникновению конфликтной ситуации в межличностных отношениях.

Однако в назревании конфликтного взаимодействия, как показывают результаты многих социологических и социально-психологических исследований, действует не одна, а две основные детерминанты поведения. Первая из них заключена в ценностных ориентациях, внутренних программах индивида, в конфигурации его поведенческих возможностей и стереотипов. Вторая состоит в ситуации, представляющей собой физическое окружение, прежде всего людей, внешнее по отношению к данному индивиду.

Поскольку речь идет о межличностном конфликте, следует особое внимание уделить личностным детерминантам его возникновения, ведь именно личностью в значительной степени выбирается, а подчас и определяется тип ситуации, характер взаимодействия и начальное поведение. Наряду с ситуацией личность влияет также на весь ход межличностного взаимодействия. Наиболее существенными с точки зрения детерминации возникновения конфликта или недопущения его являются следующие три сферы личности:

- 1) ее мотивационная структура;
- 2) ее когнитивная структура;
- 3) ее ценностные ориентации, располагающиеся по оси «доверие-недоверие».

Если мотивационная и когнитивная структура личности, ее ценностные ориентации приводят в ее самооценках и оценках партнеров по общению (взаимодействию) к завышению своих собственных достоинств, поступков, вклада в общее дело и к принижению таких же компонентов межличностных отношений у партнеров, то можно предположить, что именно такая личность вероятнее всего станет инициатором возникновения межличностного конфликта. Социологическими и социально-психологическими исследованиями установлено, что предметно-деловые противоречия совместной деятельности гораздо реже, чем личностные, приводят к нарушению нормальных межличностных отношений. Поэтому при существенной значимости в возникновении конфликта той ситуации, в которой происходит межличностное взаимодействие индивидов, все же приоритетное значение в детерминации его развертывания принадлежит личностному фактору.

Если личностные особенности индивидов, вступающих в межличностное взаимодействие, подталкивают данного индивида к возникновению в его установках и поведении конфликтующих ожиданий и настроений, а складывающаяся в таком взаимодействии ситуация подстёгивает их, способствует их проявлению в словах и поступках, то может возникнуть статусная несовместимость двух или нескольких индивидов. При оценке статусных несовместимостей в процессе межличностного взаимодействия следует иметь в виду, что наиболее склонны к конфликтным ожиданиям индивиды, расценивающие себя в качестве неудачников в каком-либо существенном для них отношении (в смысле дохода или профессионального статуса, например). У них чаще, чем у тех, кто считает себя преуспевающим, возникают стрессы, подталкивающие к конфликтогенным суждениям и действиям.

Если учесть все вышесказанное, то *межличностный конфликт* можно определить как взаимное отрицательное восприятие людей, вызванное

несовместимостью их взглядов, интересов, оценок или потребностей, и связанную с этим отрицательную реакцию на слова и поступки человека, рассматриваемого в качестве нежелательного партнера или соперника. Это фактически столкновение несовместимых желаний, стремлений и установок партнеров по общению, когда удовлетворение стремлений одного из них грозит ущемлением интересов другого.

Межличностный конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, вызывающее негативное эмоциональное восприятие сторонами конфликта [15].

Межличностные конфликты – один из повседневных элементов жизни дома-интерната для пожилых людей. Типичные причины возникновения межличностных конфликтов между получателями социальных услуг в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов заложены чаще всего в плоскости субъективного.

Рассмотрим основные факторы, способствующие возникновению конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Специалисты подчёркивают [17; 22; 25], что вторая половина жизни человека предопределяется капиталом, созданным в ее первой половине. Характер людей может наиболее оптимально проявляться в разном возрасте. Одни люди особенно привлекательны в юности, другие – деятельны, продуктивны и красивы в зрелом возрасте. Некоторые привлекательны в старости, когда становятся предельно задушевными, доброжелательными, уступчивыми и полезными своей мудростью и бескорыстной гуманностью. Случается и наоборот, характер человека портится с возрастом. Вероятно, в *характере индивида* имеется то, что предназначено для наиболее полного проявления в определенном возрасте.

Поступление в дом-интернат, изменение привычной жизнедеятельности является критическим моментом в жизни пожилого человека. Непривычная обстановка, непредвиденные ситуации, новые люди,

неясность социального статуса – эти жизненные обстоятельства заставляют пожилого человека не только приспосабливаться к новым условиям, но и реагировать на изменения, происходящие в нем самом. Поэтому, волей-неволей, у пожилого человека происходит деформация персонального пространственно-временного континуума, ограничение свободы воли, деперсонализация и т.д. И как следствие, результатом негативных воздействий становятся *невротические состояния, в которых депрессивная пассивность перемежается взрывными аффективными проявлениями*. Такой человек создает вокруг себя конфликтную среду и сам становится ее жертвой.

Кроме того, к старости психика пожилого человека подвергается возрастным изменениям, в результате чего происходит *сдвиг эмоциональной сферы в область отрицательных эмоций, снижается способность к эмпатии, растут раздражительность, обидчивость, подозрительность, агрессивность*.

Проживая в условиях дома-интерната, некоторые получатели социальных услуг считают, что основные выгоды от их пребывания в учреждении получает государство/учреждение/сотрудники учреждения и что они лично отдают больше (ежемесячный размер оплаты стационарного социального обслуживания престарелых и инвалидов составляет не более 75 процентов пенсии гражданина), чем получают, что влечёт за собой потребительское, неуважительное отношение к сотрудникам учреждения, *нарушение моральных норм и правил поведения*, что создаёт благодатную почву для конфликтов (типа «получатель социальных услуг» – специалист, «получатель социальных услуг» – администрация учреждения).

Одна из характерных особенностей стареющей психики – снижение темпа психической активности – проявляется в *замедлении психомоторных реакций, сужении объема восприятия, снижении сосредоточенности, ослаблении памяти*. Пожилые люди жалуются на забывчивость и

рассеянность, затруднения в усвоении новой информации. Им становится все труднее ориентироваться в новой обстановке, менять жизненные стереотипы и приобретать новые навыки.

К эмоциональным изменениям в период старения можно отнести *повышенную ранимость, обидчивость, раздражительность, неустойчивое настроение* с преобладанием пониженного фона и пессимизма, часто возникающее чувство страха и тревоги [23].

Отмечается *неадекватность реакции на внешние и внутренние раздражители*. Любая, даже незначительная обида, бестактность, проявление неуважения и черствости со стороны окружающих в пожилом возрасте воспринимаются как тяжелая психическая травма и могут привести к эмоциональному срыву и декомпенсации психического состояния. В связи с ригидностью мышления пожилой человек не может отстраниться от эмоционально негативно окрашенной ситуации, вновь и вновь переживает неприятное событие.

Для пожилых людей свойственны концентрация внимания на ограниченном круге аффективно заряженных представлений, *эгоцентризм, трудность общения*, связанные с возрастными психологическими изменениями и сужением социальных ролей. Происходит усиление противоречивых личностных черт – эмоциональной ригидности и сензитивности наряду с повышенной требовательностью и нетерпимостью к взглядам и поступкам окружающих, снижением критичности к собственному поведению. Это затрудняет общение и способствует возникновению межличностных конфликтов.

С возрастом у людей накапливаются проблемы, связанные с нарушением психического здоровья. Распространенность психических расстройств среди граждан пожилого и старческого возраста составляет от 50 до 70 %. *Развитие психических заболеваний*, связанное как с физиологическими и психическими особенностями старения, так и с

воздействием социальных факторов, также может служить фактором риска в организации межличностного взаимодействия.

Таким образом, факторами конфликтности в условиях стационарного учреждения для престарелых и инвалидов выступают как объективные условия жизнедеятельности в закрытом социуме, индивидуально психологические особенности личности получателей социальных услуг, так и возрастные изменения психики пожилого человека. В связи с этим необходима целенаправленная работа по профилактике конфликтов среди пожилых людей в условиях дома-интерната, содержание и способы которой мы осветим во втором параграфе данной главы.

1.2. Содержание и способы профилактики межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов

Профилактика конфликтов – это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов – создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними [5].

Профилактика межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов заключается в такой организации жизнедеятельности получателей социальных услуг, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения межличностных конфликтов и предполагает создание объективных организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций, а также устранение личностных причин конфликта.

В отличие от разрешения конфликтов, профилактика целесообразна на ранних этапах возникновения социальных противоречий, требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные

деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт». [5, 370]

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов выделяют три вида условий, способствующих профилактике конфликтов в организации [5, 197-214]. Взяв за основу эту классификацию, мы сделали попытку рассмотреть условия, позволяющие предупреждать межличностные конфликты в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов.

Объективные условия профилактики конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов:

1. Создание благоприятных условий жизнедеятельности. К ним относятся: материальная обеспеченность семьи, условия работы, возможность самореализации в профессиональной деятельности, взаимоотношения в коллективе, здоровье, отношения в семье, наличие времени для полноценного отдыха и т.п. Неустроенный, несостоявшийся, неуважаемый в коллективе и обществе, вечно загнанный, больной человек более конфликтен при прочих равных условиях, чем человек, у которого этих проблем нет.

2. Разработка нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций. Практика работы с типичными проблемными ситуациями социального взаимодействия, приводящими к конфликтам, показывает, что конструктивное их разрешение можно обеспечить, разработав нормативные процедуры, позволяющие оппонентам отстаивать свои интересы, не вступая в конфликт. Другими словами, супруги изначально должны оговорить некоторые правила взаимодействия, которых они будут придерживаться в семейной жизни.

3. Справедливое и гласное распределение материальных благ. Невыполнение этого условия является типичной объективной причиной возникновения конфликтов между людьми. А в нынешних условиях дефицита денег и других материальных благ (объективная основа для

конфликтов) выступает усугубляющим фактором возникающих конфликтных ситуаций. Реже причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ (поощрения, награды и т. п.). Если справедливо и гласно распределять материальные блага, то число и острота конфликтов заметно сокращается.

4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

Существует еще целый ряд объективных условий, влияющих на возникновение конфликтов между людьми. К ним относят следующие факторы материальной среды: удобная планировка квартиры, оптимальное цветовое решение комнат, уютная обстановка в них, наличие комнатных растений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, отсутствие раздражающих шумов и т.д. На состояние организма и психику человека влияет в конечном итоге вся материальная среда, с которой он взаимодействует. Следовательно, факторы материальной среды опосредованно влияют на конфликтность человека.

Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов:

1. *Структурно-организационные условия* связаны с оптимизацией структуры социальной группы. Важным фактором уменьшения вероятности возникновения конфликтов между получателями социальных услуг в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов является их отдельное проживание и разумное дистанцирование. Поскольку стационарные учреждения социального обслуживания населения не имеют возможности для размещения пожилых людей в наиболее комфортных условиях раздельного проживания, предполагается, что совместное поселение в комнаты получателей социальных услуг осуществляется с учётом их индивидуально-личностных особенностей.

2. *Функционально-организационные условия* связаны с четким распределением функций и ролей между пожилыми людьми, выполняемых

ими в условиях стационарного учреждения (четкое разделение функциональных обязанностей, отсутствие их дублирования и т.п.) Это способствует предупреждению конфликтов, поскольку функциональные противоречия, как известно, служат источником межличностных противоречий.

3. *Личностно-функциональные условия* связаны с психологической совместимостью получателей социальных услуг, которая определяется как их взаимное принятие, основанное на оптимальном сочетании (сходстве или взаимодополняемости) ценностных ориентаций, личностных и психофизиологических особенностей. Психологическая совместимость – явление многоуровневое и многоаспектное. В межличностном взаимодействии она включает в себя психофизиологическую совместимость; личностную совместимость, в том числе когнитивную (осмысление представлений о себе, других людях и мире в целом), эмоциональную (переживание происходящего во внешнем и внутреннем мире человека), поведенческую (внешнее выражение представлений и переживаний); совместимость ценностей, или духовную совместимость. Таким образом, максимальное соответствие личностных качеств «жителей» дома-интерната минимизирует предпосылки возникновения многих межличностных конфликтов, по крайней мере, в тех аспектах их жизни в доме-интернате, которые предполагают совместное проживание, деятельность, общение, досуг.

Как известно, конфликт имеет социально-психологическую природу. Поэтому *социально-психологические условия профилактики конфликтов* вызывают наибольший интерес у исследователей. Кроме того, они гораздо легче, чем объективные предпосылки, поддаются управленческим воздействиям.

Социальное взаимодействие, по мнению А.Я. Анцупова и А.И. Шпилова, не является источником противоречий, когда оно

сбалансировано. Конфликтологи выделили пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам [5].

Баланс ролей или ролевого взаимодействия. Он сохраняется в том случае, когда ролевые ожидания пожилых людей, проживающих в стационарном учреждении, соответствуют реальному распределению ролей. Поэтому в ситуации социального взаимодействия очень важно понять, какую роль играет партнер и какую роль он ожидает от другого. Если ролевые ожидания субъектов социального взаимодействия не соответствуют их ролевому поведению, то каждому из них необходимо скорректировать либо свои ожидания, либо свое поведение. Если такая коррекция не происходит в силу различного рода причин, то возникает ролевой конфликт. Существующие объяснительные модели ролевого взаимодействия выделяют в основном три ролевые позиции. И в какой бы терминологии они не были представлены (родитель–взрослый–ребенок, старший–равный–младший, позиция «над»–«рядом»–«под»), две ролевые позиции в любой триаде всегда отражают неравенство (подчинение или управление) и только одна – равенство. Для предупреждения ролевого конфликта наиболее оптимальным является взаимодействие с партнером на равных.

Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. Социальное взаимодействие людей, кроме прочих факторов, определяется системой взаимозависимости, с одной стороны, с другой – порождает ее. Непротиворечивое взаимодействие обеспечивается балансом взаимозависимости, либо соглашением сторон о различной степени взаимозависимости. Если же человек не принимает большей зависимости от другого, то такое нарушение баланса может служить причиной конфликтного поведения с его стороны. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу, что также может спровоцировать конфликт. В ходе взаимодействия необходимо ориентироваться в состоянии

другого человека и чувствовать, какая степень зависимости для него является комфортной. На основании этого необходимо поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

Баланс взаимных услуг. Анализ межличностных конфликтов показал, что люди осознанно или неосознанно фиксируют услуги (бескорыстная помощь, ненормативные услуги), которые оказали им, и те, которые оказали они. Если один человек оказал другому ненормативную услугу, а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается. Это приводит к возникновению напряженности, нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе – к конфликтам.

Баланс ущерба. Деструктивное чувство мести, присущее человеку, может проявляться в поддержании баланса ущерба. При нанесении человеку какого-либо ущерба, он пытается ответить тем же тому, от кого пострадал. Степень наносимого в ответ ущерба определяется различными факторами – воспитанием человека, страхом наказания, традициями, мировоззрением. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного взаимодействия и может стать основой конфликта. Поэтому одним из важных социально-психологических условий профилактики конфликтов является формирование ценности ненасильственного взаимодействия.

Баланс самооценки и внешней оценки. В процессе социального взаимодействия людям свойственно оценивать друг друга (внешность, поведение, результаты деятельности и т.п.), а также производить самооценку. Значительное расхождение самооценки и внешней оценки создает почву для возникновения межличностных конфликтов. Основной причиной возникновения несоответствия между внешней оценкой и самооценкой является выбор различных способов оценки людьми друг друга. Одна и та же деятельность в зависимости от способа ее оценки может быть оценена по-разному (и как положительная, и как отрицательная). Все зависит от того, что

является основой, критерием оценки. Иными словами, у одного человека критерием может быть сравнение результата с исходным состоянием дел, а у другого – конечная цель. Соблюдение баланса самооценки и внешней оценки – важное условие профилактики конфликтов. [5, 374-376]

Еще один вид баланса выделяет Дж. Грехем Скотт [17, 117]. Это *баланс ответственности*. Любая ситуация, в которой один из получателей социальных услуг берет на себя либо слишком большую, либо слишком малую ответственность, может привести к конфликту. Чувства обиды и раздражения могут возникнуть с обеих сторон. Очень часто именно эти чувства лежат в основе возникновения конфликта. Даже находясь в латентном состоянии, они проявляются в поведении людей в форме напряженности, раздражительности, подозрительности. Поэтому распределение ответственности и обязанностей – очень важное условие профилактики конфликта.

Для предупреждения конфликтов важно знать не только что необходимо делать, но и как добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении.

Применительно к получателям социальных услуг в условиях стационарного учреждения для престарелых и инвалидов, можно выделить следующие основные способы воздействия на предконфликтную ситуацию с целью предупреждения конфликта [5, 377-388]:

- изменение отношения к проблемной ситуации;
- воздействие на поведение оппонента;
- психокоррекция конфликтного поведения.

Воздействовать на проблемную ситуацию взаимодействия можно по двум направлениям: влиять на свое поведение (изменение своего отношения к проблемной ситуации) и воздействовать на психику и поведение оппонента. Второй способ более сложен. Рассмотрим способы и приемы коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в

ней. Ряд субъективных предпосылок предупреждения конфликтов связан с умением человека грамотно общаться.

1. *Умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.* Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его. Признаками обострения спора могут быть мимика, покраснение лица, жесты, содержание, темп и тембр речи.

Прекратить или сгладить обостряющийся спор можно следующими приемами:

- сказать, что в чем-то правы вы, а в чем-то ваш оппонент, что, кстати, обычно и бывает;
- свести проблему к шутке; перевести разговор на другую тему;
- уступить, если проблема спора не особенно важна для вас и словесная уступка не обязывает к каким-то действиям по ее реализации;
- сказать, что вы не успели всесторонне разобраться в проблеме, и предложить оппоненту вернуться к ее обсуждению, например, завтра (когда эмоции улягутся).

2. *Умение понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты.* Это субъективное условие предупреждения конфликтов. Сообщаемая вам партнером информация может теряться и искажаться, иногда существенно. Кроме того, партнер может оценивать обсуждаемую проблему не с тех же позиций, что и вы. Эти две причины, а не действительные противоречия между людьми, могут вызвать спор. Споры, вызванных непониманием друг друга и различными подходами к проблеме, целесообразно избегать.

3. *Терпимость к инакомыслию.* Это также может предотвратить

возникновение конфликтов. Достаточно того, что вы разобрались более глубоко по сравнению с партнером и знаете это. Иногда необходимо сообщить партнеру, что он не прав, но не обязательно делать это при свидетелях, настаивать на том, чтобы он публично признал свою неправоту и т. п. Необходимо быть твердым по отношению к проблеме, к выполнению требований дела и мягким по отношению к людям.

4. *Забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности.* Это субъективное условие предупреждения конфликтов. Социально-экономическая среда, в которой россиянин вырос, нынешняя социально-экономическая ситуация способствуют формированию у него повышенной тревожности и агрессивности. Это сказывается на характере взаимоотношения человека с окружающими, повышая его конфликтность. Снижать собственную тревожность и агрессивность можно, используя соответствующую аутогенную тренировку, физические упражнения, организуя для себя полноценный отдых, поддерживая благоприятный социально-психологический климат на работе, в семье, в учреждении и т. п.

5. *Управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении.* Текущее психическое состояние изменяется в течение суток под влиянием различных обстоятельств, иногда существенно. Успешность дел, степень усталости, общение с окружающими, физиологическое состояние организма, погода и т. д. – все это влияет на состояние психики человека и, следовательно, на его конфликтность. Каждый человек может оценить, в каком состоянии он в данный момент находится, и учесть это с целью предупреждения конфликтов, причиной которых будет собственная раздраженность.

6. *В общении нужно быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или*

уступки. Окружающие нас люди, так же, как и мы, обладают своими интересами и имеют право отстаивать их. В процессе взаимодействия столкновение интересов людей естественно и неизбежно. Однако отсутствует неизбежность разрешения межличностных противоречий путем конфликтов.

7. *В ходе общения желательно хотя бы изредка улыбаться.* Улыбка выполняет четыре позитивные функции. Она показывает, что у вас все в порядке. Люди с большим удовольствием общаются с теми, кто достиг успеха. Скорее всего, это связано с неосознанным желанием заимствовать у победителя опыт достижения успеха, с надеждой получить полезную информацию и т. п. Если у человека проблемы, и это написано у него на лице, то окружающие могут избегать общения с ним. Улыбка показывает, что человек рад собеседнику. Это способствует бесконфликтному решению проблем. По закону эмоционального заражения, улыбка вызывает ответную симпатию к улыбающемуся у партнера по общению. Улыбка приводит к уменьшению негативных эмоций.

8. *Не нужно ждать от собеседника слишком многого.* Негативные эмоции – один из основных факторов, способствующих возникновению конфликтов. Они часто являются реакцией человека на заметное и значимое несовпадение реального хода развития событий с тем, на который он рассчитывал. Существует три способа минимизации негативных эмоций: необходимо уметь хорошо прогнозировать возможные варианты развития событий. Чем точнее окажется прогноз, тем меньше негативных эмоций человек испытывает. Желательно иметь возможности для изменения хода событий в нужную сторону в случае, если они начнут развиваться не так, как ожидалось. Нужно просчитывать не только лучший, но и худший вариант развития событий и быть готовым к нему. Желательно не завышать свой прогноз в отношении возможных поступков другого человека.

9. *Общаться, проявляя искреннюю заинтересованность в собеседнике*

и предмете разговора. Искренняя заинтересованность проявляется в стремлении понять проблемы другого, в желании помочь ему хотя бы советом. В условиях современной сложной и трудной жизни, люди часто нуждаются в сочувствии и понимании, особенно со стороны близких людей. Интерес к проблемам людей, с которыми вы общаетесь, должен быть не искусственным, а искренним.

10. *Развивайте свою конфликтоустойчивость.*

Конфликтоустойчивость – способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов. Это важное индивидуально-психологическое условие предупреждения конфликтов. Люди, обладающие низкой конфликтоустойчивостью, могут легко пойти на конфликт из-за пустяка. Низкая устойчивость к воздействию конфликтогенных факторов является отрицательным качеством личности.

Конфликтоустойчивость зависит от четырех групп факторов: психофизиологических – проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости; когнитивных – проявляющихся в качестве психических познавательных процессов человека; мотивационных – проявляющихся в направленности личности человека и его мотивах в конкретной ситуации общения; социально-психологических – отражающих социально-психологические особенности личности, стереотипы ее взаимодействия с окружающими.

11. *Не забывайте о чувстве юмора.* В предупреждении конфликтов трудно переоценить роль здорового чувства юмора.

Рассмотрим основные способы и приемы воздействия на партнера по общению, его отношение к предконфликтной ситуации и поведение в ней.

1. *Не требуйте от оппонента невозможного, учитывайте, что способности людей к различным видам деятельности различны.*

Это условие предупреждения конфликтов имеет два аспекта. Во-

первых, если, например, ваш сосед по комнате не любит пылесосить и никогда этого не делает, то бесполезно требовать от него этого. Более того, такое требование конфликтогенно. В таком случае лучше предложить ему другую работу по комнате.

Во-вторых, ставя задачи (озвучивая свои просьбы), указывайте реальные сроки их исполнения. Нереальные сроки приводят к тому, что супруг выполнит вашу просьбу быстро, но плохо, либо не выполнит ее в срок. Оба результата деятельности могут привести к конфликту. Задача мудрой жены заключается не в том, чтобы заставить мужа делать то, к чему у него нет ни желания, ни способностей, а в том, чтобы предложить ему дело по душе, создать условия, позволяющие ему самосовершенствоваться, успешно справляться со своими семейными обязанностями.

2. Не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать своего оппонента.

Такие попытки часто приводят к конфликтам и не дают желаемых результатов. Воспитание, а тем более перевоспитание – медленный процесс. Все новое в природе и обществе обычно создается достаточно медленно. Быстро идут только разрушительные процессы. Поэтому, занимаясь перевоспитанием, не следует рассчитывать на немедленные значительные результаты. Такие ожидания могут привести к конфликтам, так как оправдать эти ожидания он обычно не в состоянии. Чем более значительные изменения человеку необходимо произвести в своей личности, тем большего времени они требуют. И вообще, а стоит ли перевоспитывать взрослого человека?

Если вас в другом человеке все-таки принципиально не устраивает какая-либо черта характера, то имеются две стратегии по ее устранению: вы начинаете периодически указывать ему на эту черту, говорить, что она мешает вам и другим окружающим, или в ходе беседы, сделав искренний и заслуженный комплимент, вы мягко говорите ему о недостатке,

подчеркивая, что с этим вполне можно жить. Вы стремитесь не «долбить кувалдой критики» по недостаткам, вызывая у собеседника естественное противодействие, а сформировать у него *самого* стремление *самому* исправить недостаток, так как он *ему*, а не вам мешает. Первая стратегия – малоэффективна и конфликтогенна, вторая дает гораздо лучшие результаты.

3. В процессе общения важно оценивать актуальное психическое состояние другого и избегать обсуждения острых проблем, если повышена вероятность агрессивной реакции с его стороны.

Точно так же, как изменяется ваше психическое состояние, подвержено переменам настроение партнера по взаимодействию. Для предупреждения конфликтов необходимо уметь оценивать актуальное настроение собеседника. Если он повышенно агрессивен, то нецелесообразно начинать с ним обсуждение острой проблемы. В этом случае проблема, скорее всего, не будет решена и возможен конфликт. Для обсуждения спорных проблем необходимо выбирать подходящее время.

4. Оценке актуального психического состояния собеседника способствует знание законов невербальной передачи информации путем мимики, жестов, позы, движений.

Знание закономерностей невербального поведения человека поможет более глубоко и оперативно оценивать истинные его намерения и заранее обнаруживать угрозу конфликта.

5. Эффективный способ предупреждения конфликтов – своевременное информирование другого об ущемлении ваших интересов.

Человек даже себя часто знает далеко не полностью. Иметь верное представление о ценностях, мотивах, слабостях других, даже близких, людей вообще весьма затруднительно. Поэтому если собеседник наступает вам на «любимый мозоль», то не исключено, что он делает это не специально. Ведь это не его «мозоль», и он может просто не догадываться о его существовании у вас. При этом первоначально не нужно требовать от другого каких-то

действий. Нужно просто проинформировать его о том, в чем затронуты ваши интересы. Если человек нанес вам ущерб, не подозревая об этом, если он достаточно воспитан, то он извинится и прекратит блокирование ваших интересов без дополнительных просьб.

6. По отношению к защите своих интересов можно занимать достаточно твердую позицию и отстаивать их упорно. По отношению к самому оппоненту, его личности целесообразно занимать, по возможности, мягкую позицию.

Типичная ошибка во взаимодействии людей – их одинаковая жесткость и принципиальность по отношению к проблеме и оппоненту. Позиция должна быть гибкой. Необходимо показать, что вы понимаете слабости супруга и не лишаете его права на них. Находясь на его месте, вы, возможно, занимали бы аналогичную позицию. Однако справедливым будет решение, учитывающее не только его, но и ваши интересы. Мягкая позиция по отношению к другому компенсирует жесткость защиты ваших интересов. Это уменьшит вероятность конфликта, увеличив ваши шансы на отстаивание своих прав.

7. В процессе обсуждения проблемы важно не перебивать собеседника, дать ему выговориться.

Такая стратегия общения позволяет минимизировать негативные эмоции другого в случае, если ваши точки зрения расходятся. Это очень важно для конструктивного выхода из предконфликтной ситуации.

8. Желательно как можно более заблаговременно информировать собеседника о ваших решениях, затрагивающих его интересы (еще лучше такие решения принимать совместно).

Человек, как правило, отрицательно реагирует на неожиданные изменения ситуации, затрагивающие его интересы. Такая реакция естественна. Человек оказывается не готов к внезапным изменениям обстановки, вынужден принимать решения экспромтом. Это почти всегда

вызывает у него негативные эмоции и отрицательное отношение к виновнику усложнения и без того сложной жизни. Принимая решения, необходимо всегда оценивать, чьи интересы оно может затронуть. Еще лучше согласовывать эти решения с людьми до того, как они будут приняты.

9. Для предупреждения конфликтов важно не расширять сферу противодействия с собеседником, не увеличивать число обсуждаемых проблем, не критиковать его личностные качества.

Эскалации предконфликтной ситуации способствует естественное расширение сферы противодействия в ходе обсуждения проблемы. Для предупреждения конфликтов важно обсуждать с супругом только тот вопрос, который необходимо решить на данный момент. Не стоит пытаться одновременно обсуждать способы решения нескольких проблем, если все они вызывают трудности в согласовании интересов. Если необходимо решить ряд проблем, то обсуждение лучше начинать с самой простой из них, постепенно переходя к более сложным. Опасность конфликта возрастает, если критика распространяется не только на позицию другого, но и на его личность.

10. «Не загоняйте оппонента в угол».

Если ваш супруг принял, на ваш взгляд, неграмотное решение, то желательно отказать себе в удовольствии публично разоблачить его некомпетентность. Не стоит даже при наличии условий для этого. Человек, поставленный в безвыходную ситуацию, униженный и оскорбленный, легко идет на острые конфликты ради сохранения чести и достоинства. Поэтому в любой ситуации важно оставлять собеседнику возможность сохранить свое лицо, он должен иметь право отступить, сохранив при этом чувство собственного достоинства.

11. В процессе общения желательно избегать крайних, жестких, категоричных по форме оценок любых аспектов обсуждаемых проблем, тем более позиции и личности собеседника.

Категоричная форма высказываемых суждений способствует обострению ситуации общения. Во-первых, категоричность суждений – признак незрелости ума. Во-вторых, крайние оценки часто ошибочны и несправедливы. В-третьих, беспелляционное мнение вызывает у собеседника желание оспорить его, даже если оно по существу правильное.

Люди в конфликтной ситуации обычно ведут себя далеко не оптимально. Практика психокоррекционной и психотерапевтической работы показывает, что возможно изменение поведения человека в конфликте.

В психологии проведено много исследований по изучению возможностей индивидуальной и групповой психокоррекции конфликтного поведения. Некоторые специалисты [20; 26; 37], на основе результатов индивидуальной психокоррекции общения предлагают рекомендации по снижению конфликтности в повседневной жизни. Среди методов психокоррекции конфликтного поведения выделяют следующие: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенную тренировку; посредническую деятельность социального работника (психолога); самоанализ конфликтного поведения. Возможности использования социально-психологического тренинга как средства профилактики межличностных конфликтов мы рассмотрим в следующих главах нашего исследования.

Выводы по главе.

Стремление к поиску способов предупреждения конфликтов в условиях стационарного учреждения для престарелых и инвалидов связано не только с предпочтением, которое оказывают многие люди мирному, бесконфликтному разрешению возникающих в отношениях между ними проблем. Оно имеет вполне объективные основания в самой природе человеческих взаимоотношений. Дело в том, что психодинамика этих взаимоотношений не только подталкивает людей к конфликтам. Напротив, в их развитии существуют и противоположные тенденции, помогающие

перейти от конфликта к сотрудничеству. Если правильно определять эти тенденции воплотить их в практике своих взаимоотношений с окружающими, то станет возможным предотвратить конфликт, превратить его в сотрудничество, а столкновения в мир.

Знания и навыки поведения в конфликтной ситуации, а также знания способов управления, в частности, профилактики, конфликтов являются неотъемлемым атрибутом профессионализма социального работника. В процессе консультирования и терапии специалисты отслеживают модели поведения клиентов в конфликтной ситуации, и на основе этих знаний, с учетом специфики конфликта, могут предлагать определенные модели управления развитием конфликта с целью его успешного разрешения и профилактики.

Знания в области управления, профилактики конфликтов имеют огромное значение, как для специалистов, работающих с пожилыми людьми, так и для самих получателей социальных услуг дома-интерната. Специфические формы работы существуют и в социально-психологических службах, которые имеют в своей направленности помощь в профилактике конфликтов.

2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В УСЛОВИЯХ ГБУ СОССЗН «ПРОХОРОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ ИМЕНИ ПОЧЕТНОГО ГРАЖДАНИНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ М.А. ДЕРКАЧ»

2.1. Проблемы профилактики межличностных конфликтов в доме-интернате для престарелых и инвалидов (по результатам социального исследования)

ГБУ СОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А. Деркач» осуществляет социально-медицинское обслуживание граждан пожилого возраста (женщин старше 55 лет и мужчин старше 60 лет, инвалидов 1 и 2 группы). Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов рассчитан на проживание 51 человека, фактически на 1 марта 2018 года в нём проживает 48 человек, из них 31 женщина, 17 мужчин (Табл. 1).

Таблица 1.

Возрастно-половой состав получателей социальных услуг

Возрастной состав:	Мужчины	Женщины	Всего
до 60 лет	1	2	3
60 до 70 лет	5	-	5
70 до 80 лет	4	6	10
80 до 90 лет	6	21	27
старше 90 лет	1	2	3
	17	31	48

Из 48 проживающих 1 участник ВОВ. Общее количество инвалидов 42 человека, что составляет 87,5% от общего количества проживающих.

Получатели социальных услуг проживают в двухместных комнатах, оборудованных необходимой мебелью и бытовой техникой (кровать, шкаф, тумбочка прикроватная, тумбочка под телевизор, стол, вешалка с тумбочкой под обувь, телевизор, холодильник). Каждая комната имеет санузел с душем с круглосуточной подачей горячей воды. Все санитарные комнаты

оборудованы насадками на унитазы и поручнями в душе, что способствует облегчению в самообслуживании маломобильных клиентов и ведет к созданию безбарьерной среды. Температурный режим в комнатах выдерживается в пределах 20-25 градусов. Получатели социальных услуг обеспечены в полном объеме мягким инвентарем, согласно нормам и предметами личной гигиены.

В учреждении работают комнаты отдыха, актовый зал, где демонстрируются кинофильмы, проводятся концерты, тематические вечера, беседы, праздничные мероприятия. С 2010 года работает тренажерный зал, который укомплектован тренажером и теннисным столом.

В учреждении организовано 4-х разовое питание, разработано семидневное альтернативное меню. Пищеблок оснащен современным кухонным оборудованием, имеется уютный обеденный зал.

Территория Прохоровского дома-интерната имеет просторный двор, зону отдыха с искусственным водоемом, беседки, скамейки, благоухает в ярких цветах и зелени сада.

Социально-психологическая служба Прохоровского дома-интерната является необходимым компонентом реабилитационного процесса, обеспечивающим развитие и поддержание полноценного психического состояния личности получателей социальных услуг и их интеллектуального потенциала, помощь в решении личностных проблем клиентов и разрешении возникающих межличностных противоречий. Для оказания психологической помощи оборудован кабинет психолога и комната психологической разгрузки.

Оказание социально-психологических услуг затрагивает широкий спектр проблем, возникающих у получателей социальных услуг. Предметом деятельности службы является содействие в решении сложных ситуаций клиента. На это направлены действия психолога, который должен способствовать улучшению социальной ситуации каждого проживающего,

оказывать помощь в решении самых насущных социальных проблем, чтобы избавить их от травмирующих забот и переживаний.

Социально-психологическая и психологическая помощь предоставляется по нескольким направлениям:

1. Психологическая диагностика – совокупность тестов, позволяющих «инструментально» оценить психику человека.

2. Психологическое консультирование – помощь человеку разобраться в своих проблемах и вместе с ним найти пути выхода из сложной ситуации.

3. Психологическая профилактика – создание условий для полноценного психического развития в период адаптации, составление на основе диагностики рекомендаций по предупреждению эмоциональных перегрузок; поддержании здорового микроклимата.

4. Психологическая коррекция – психологическая помощь подопечным организована в форме групповой работы. Цель групповых занятий – создание положительной атмосферы доверия и взаимной поддержки участников для повышения уровня рефлексии, самопринятия, а также для реализации творческого потенциала и достижения оптимального уровня жизнедеятельности.

5. Психологический патронаж – систематическое наблюдение, для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта конфликтов, которые могут усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказание необходимой в данный момент социально – психологической помощи.

6. Проведение тренингов – активный метод обучения, помогают приобрести навыки. Основные задачи тренинговых групп: понимание других людей в ситуации общения, коррекция неадекватных навыков общения и приобретение новых навыков.

Большую часть времени психолога при работе с пожилыми людьми и инвалидами занимает индивидуальная психологическая работа. В нее входят:

- комплексное обследование личности по тестам: «Краткая шкала оценки психического статуса», «Шкала Бартела», «Степень нарушения жизнедеятельности», «шкала самооценки и оценки тревожности», «САН», «Склонность к одиночеству», «Активность повседневной жизни», «Индекс жизненной удовлетворенности» и другим тестам;
- индивидуальные консультации (по различным проблемам психосоциального плана);
- тренинги психологической разгрузки (ведется по нескольким направлениям: профилактическое, коррекционное, релаксационное, телесно-ориентированная терапия).

Межличностные конфликты в домах-интернатах для престарелых и инвалидов – явление нередкое и психологически объяснимое. Сюда в основном попадают люди сложной судьбы, не совсем благополучные в психологическом плане (одиночество, потеря близких, разрыв отношений с родными и т.д.). Кроме того, изменение привычной жизни не может не сказаться на психологическом состоянии пожилого человека. Незнакомые люди, новая обстановка, нестандартные ситуации и прочее приводят к изменениям в нём самом. Поэтому часто у пожилых людей затруднён процесс адаптации к условиям дома-интерната, выставляются внутренние барьеры, повышается конфликтность и тревожность. Всё это приводит к неврозам, а от них – к частым, на первый взгляд ничем не обусловленным, переменам настроения, конфликтам.

К этому добавляются возрастные изменения психики, в результате чего снижается способность к сочувствию и, соответственно, прослеживается тенденция к преобладанию отрицательных эмоций: человек становится раздражительным, подозрительным, обидчивым и агрессивным. Это, в свою очередь, прямой путь к частым столкновениям с окружающими. Такой человек создаёт конфликт вокруг себя и жертвой его становится сам же.

С целью выявления причин межличностных конфликтов и необходимых методов профилактики межличностных конфликтов в условиях Прохоровского дома-интерната для престарелых и инвалидов мы провели социальное исследование «Проблемы профилактики межличностных конфликтов в доме-интернате для престарелых и инвалидов».

Задачи исследования:

- анализ основных проблем, с которыми сталкиваются получатели социальных услуг в доме-интернате для престарелых и инвалидов и выявление актуальности социально-психологических проблем;
- изучение основных причин и факторов, обуславливающих конфликты в доме-интернате для престарелых и инвалидов;
- определение личностных характеристик респондентов, влияющих на поведение в конфликте;
- выявление условий, позволяющих минимизировать конфликты, а также мер профилактики межличностных конфликтов в условиях дома-интерната.

В качестве рабочей гипотезы мы выдвинули следующее положение: в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов недостаточно внимания уделяется профилактике межличностных конфликтов, а именно:

- не ведётся систематическая работа по созданию объективных организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций, а также устранению личностных причин конфликтов;
- результативность профилактической деятельности может существенно повыситься за счет разработки и использования программы социально-психологического тренинга, созданной с учетом знания специфических социально-психологических проблем пожилых людей и целенаправленного привлечения соответствующего контингента для участия в тренинге.

В качестве респондентов массового опроса выступили получатели социальных услуг ГБУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А. Деркач» – 35 человек, в качестве экспертов – сотрудники, предоставляющие социальные услуги пожилым в условиях дома-интерната (15 специалистов).

Среди опрошенных нами получателей социальных услуг люди в возрасте 60-74 составляют 23%, остальные 77% – 75-89 лет; стаж проживания колеблется от 1,5 лет до 18: до 5 лет включительно –46%; от 5 до 10 –23% получателей социальных услуг, более 10 лет проживает в доме-интернате 31% опрошенных; высшее образование имеют 31% опрошенных, среднее – 15%, среднее профессиональное и начальное по 23% респондентов, удовлетворены качеством предоставляемых услуг 100% опрошенных, из них полностью удовлетворены 62%, скорее удовлетворены – 48%, причём наблюдается прямая корреляционная зависимость между стажем проживания в доме-интернате и удовлетворённостью предоставляемыми услугами.

Половозрастной состав опрошенных экспертов – женщины (100 %). Преобладают эксперты в возрасте 25–30 лет (15 %), 31-40 лет (56 %), 41–50 лет (23 %), 51-60 лет (6%). Это те сотрудники, которые непосредственно взаимодействуют с получателями социальных услуг (медицинские сестры, психолог, работники столовой, культорганизатор, специалист по социальной работе). Стаж работы респондентов в системе социальной защиты населения достаточно большой – свыше 80 % имеют стаж более 5 лет.

В сложном комплексе проблем, которые испытывают получатели социальных услуг, значительное место занимают проблемы социально-психологические, связанные со спецификой взаимоотношений и общения в условиях дома-интерната (трудности в общении с «жителями» дома-интерната 57% респондентов). Респонденты отмечают также психологические проблемы (чувство одиночества, депрессия) – 23%, проблемы, связанные с адаптацией к условиям дома-интерната – 17%. Менее

всего респондентов волную проблему организации досуга (10%), жилищная проблема (связанная в данном случае с организацией пространства – т.е. наличием отдельной комнаты) – 6% и материальные затруднения 4%. Примечательно, что вариант ответа «трудности в общении с персоналом» не выбрал ни один респондент. (Таблица 2).

Таблица 2.

Актуальные проблемы получателей социальных услуг
(% от количества ответивших на вопрос)

жилищная (отсутствие отдельной комнаты)	6%
материальные затруднения (распределение бюджета на текущие нужды)	4%
проблемы, связанные с адаптацией к условиям дома-интерната	17%
трудности в общении с персоналом дома-интерната	3%
трудности в общении с «жителями» дома-интерната	57%
организация досуга	10%
психологические проблемы (чувство одиночества, депрессия, тоска)	23%
всего	120%

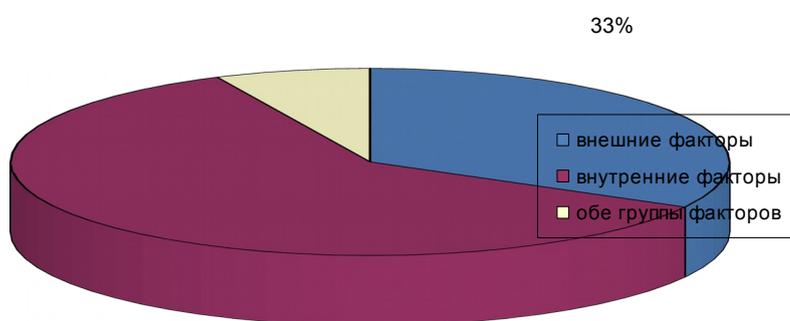
Межличностные конфликты в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов необходимо анализировать с учетом комплекса существенных условий (возрастные, половые, гендерные и личностные особенности, специфика среды и др.), являющихся элементами целостной системы анализа конфликтов. В условиях стационарного учреждения возникновение конфликтной ситуации носит в большей степени индивидуальный характер как по причине индивидуализации социально-организационных отношений, так и по появлению факторов, формирующих противоречивые формы взаимодействия.

На возникновение межличностного конфликта могут оказывать воздействие как внешние, объективные факторы (материальные, жилищные, средовые), так и субъективные, такие как индивидуально-психологические особенности получателей социальных услуг, стиль взаимоотношений. Наибольшее число респондентов склонны считать, что на возникновение конфликтов более влияют внутренние факторы (60%), нежели внешние

(33%). Отмечают влияние обеих групп факторов 7% респондентов (Диаграмма 1).

Диаграмма 1

Факторы, влияющие на возникновение конфликтов

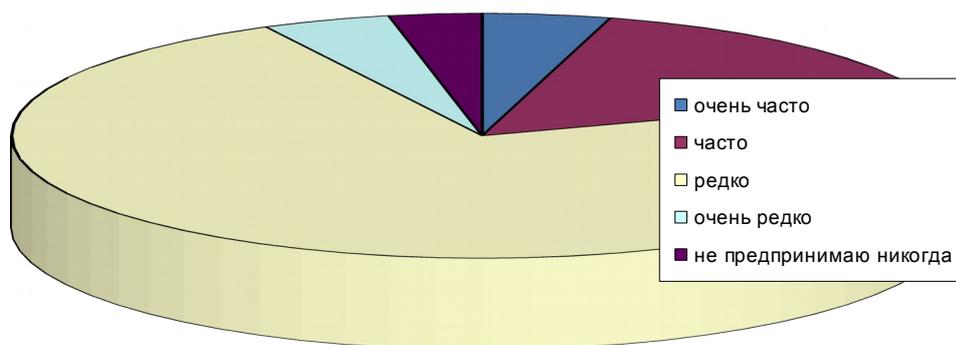


На вопрос о частоте возникновения конфликтов ответили, что конфликты возникают часто 52,8% респондентов, редко – 46,2%. Такое распределение ответов подтверждает мнение исследователей о том, что бесконфликтным общение (в том числе, в условиях стационарного учреждения для престарелых и инвалидов) быть не может. Вопрос в том, что влечет за собой конфликт – развитие отношений, выведение их на новый, более высокий уровень или кризис и невозможность дальнейшего взаимодействия.

В связи с предыдущим вопросом интересно было выявить, считают ли респонденты необходимым предотвращать потенциально возможные конфликты. Большинство получателей социальных услуг – 72,6% – утвердительно ответили на этот вопрос. Однако контрольный вопрос о том, как часто во взаимодействии с другими людьми респондент предпринимает шаги по предотвращению конфликта убеждает нас в том, что желаемое с действительным, как правило, расходится. В результате анализа ответов на эти вопросы возможно предположить, что респондентам не хватает практических умений по профилактике конфликтов (Диаграмма 2).

Диаграмма 2

Частота предпринимаемых усилий по предотвращению конфликта



Большинство респондентов считают, что в конфликте виновны, как правило, обе стороны: да – 39,6%, скорее да, чем нет – 46,2%.

Мы уже упоминали о том, что немалую роль в возникновении конфликтов играют личностные характеристики взаимодействующих субъектов. В связи с этим, нам было интересно узнать, какие качества в других людях и себе самом хотели бы изменить респонденты, поскольку можем предположить, что именно они являются конфликтогенами и провоцируют межличностные конфликты (Таблица 3).

Таблица 3.

Качества, провоцирующие конфликты (% от количества ответивших на вопрос)

качество	хотел бы изменить в себе	хотел бы изменить в супруге
упрямство	13,2%	39,6%
вспыльчивость	26,4%	6,6%
ригидность поведения	13,2%	26,4%
нерешительность	26,4%	33%
авторитарность	19,8%	26,4%
несдержанность	26,4%	13,2%
эгоизм	13,2%	19,8%
всего	138,6%	165%

Таким образом, к своим нежелательным качествам респонденты отнесли вспыльчивость, нерешительность, несдержанность (по 26,4%), а среди нежелательных качеств других выделили ригидность поведения и авторитарность (по 26,4%), эгоизм (19,8%), нерешительность (33%) и упрямство (39,6%). При этом у «других» выявлено большее количество негативных качеств личности.

Совместное проживание в интернате требует от получателей социальных услуг готовности к компромиссу, умения считаться с потребностями и

интересами других, уступать друг другу, развивать в себе такие качества, как взаимное уважение, доверие, взаимопонимание, что способствует оздоровлению психологического климата в коллективе проживающих в доме-интернате и лучшей адаптации к условиям дома-интерната.

Для изучения стратегий поведения пожилых людей в ситуации конфликта нами была использована классификация стратегий, предложенная Томасом и Киллменом, которые определяют их исходя из активности личности в конфликте и направленности на интересы партнера. По степени активности в конфликте ответы респондентов распределились следующим образом (Таблица 4).

Таблица 4.

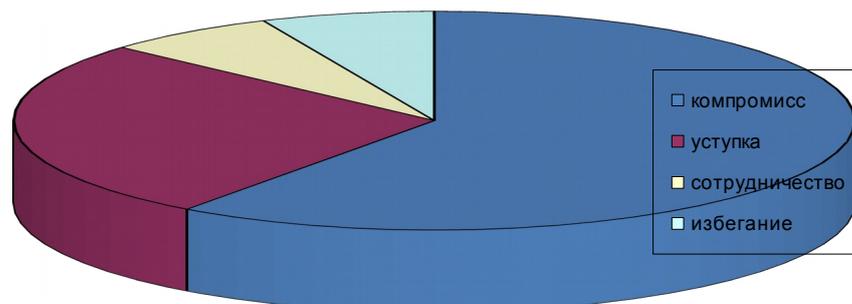
Активность действий в конфликте

действия в конфликте	респондент	оппонент
стремится уладить отношения, ищет приемлемое решение, отличается выдержкой и самообладанием	53,8%	37,4%
своими поступками и словами (вольно или невольно) обостряет отношения, негативно оценивает личность партнера, эмоционально несдержан	15,4%	50,6%
занимает пассивную роль, склонен к уступкам, легко соглашается с точкой зрения оппонента, уходит от острых вопросов	30,8%	12%

Получатели социальных услуг в конфликтной ситуации отдают предпочтение следующим стратегиям поведения: компромиссу – 59,4% опрошенных, уступке – 26,4%, сотрудничеству и избеганию – по 6,6% соответственно. Эти способы разрешения конфликта считаются самыми надежными, так как являются наиболее справедливыми и не ущемляющими интересы обеих сторон. Это зависит от умения конкретного человека понимать, прощать и уступать (Диаграмма 3).

Диаграмма 3

Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте



Корреляция предпочитаемых стратегий поведения в конфликте со сроком пребывания в доме-интернате (имеются в виду разная степень адаптации к условиям дома-интерната) показала, что вновь прибывшие жители (т.е. не успевшие адаптироваться к условиям проживания) предпочитают в конфликте стратегию поведения – соперничество (40%) и избегания (38%). В случае соперничества пожилой человек ориентирован только на собственные цели, которые реализуются в жестокое поведение – напористости, выставлении ультимативных требований, эмоциональном давлении на партнера. В выборе стратегии избегания пожилой человек игнорирует проблему, не признает существования конфликта, уходит от проблемы вместо ее решения, также выявлено, что (10%) опрошенных в конфликтных ситуациях предпочитают искать компромиссы, (7%) стараются приспособиться к людям.

Среди проживающих в доме-интернате более полутора лет (а именно этот срок является наиболее оптимальным для полноценного приспособления к условиям дома-интерната) соперничество предпочитают уже 28% респондентов, 17% нацелены на компромисс, но и избегающих конфликт меньше – 12%. Меньше всего среди опрошенных (причем, вне зависимости от количества времени пребывания) оказалось людей, которые предпочитают сотрудничать (5%).

Выбор стратегии поведения в конфликте определяется многими факторами, как внутреннего, так и внешнего (ситуационного) характера. Имеется большое количество индивидуально-психологических составляющих, которые в той или иной степени определяют поведенческий репертуар личности в конфликте. Одной такой составляющей является

половая принадлежность участника конфликта, через которую преломляются другие, не менее важные особенности.

Далее мы предложили респондентам проранжировать условия, позволяющие минимизировать конфликты в условиях дома-интерната от наиболее значимых к наименее. По мнению респондентов, к наиболее значимым условиям минимизации конфликтов относятся (по степени убывания значимости, в % от количества ответивших на вопрос): психологическая совместимость (79,2%), благоприятный психологический климат в коллективе получателей социальных услуг (79,2%), отдельное проживание и разумное дистанцирование от других, наличие личного пространства (59,4%), чувство защищенности, внутренняя гармония (45,8%), наличие определенных правил, которых получатели социальных услуг придерживаются в условиях совместного проживания (39,6%) (Таблица 5).

Таблица 5.

Условия минимизации конфликтов в доме-интернате
(по степени убывания значимости, в % от количества ответивших на вопрос)

психологическая совместимость получателей социальных услуг, проживающих совместно	88%
благоприятный психологический климат в коллективе получателей социальных услуг	79,2%
отдельное проживание и разумное дистанцирование от других, наличие личного пространства	59,4%
чувство защищенности, внутренняя гармония	45,8%
соблюдение правил совместного проживания	39,6%

Одной из задач исследования было выяснение информированности получателей социальных услуг о возможности обращения к специалистам для профилактики и разрешения межличностных конфликтов.

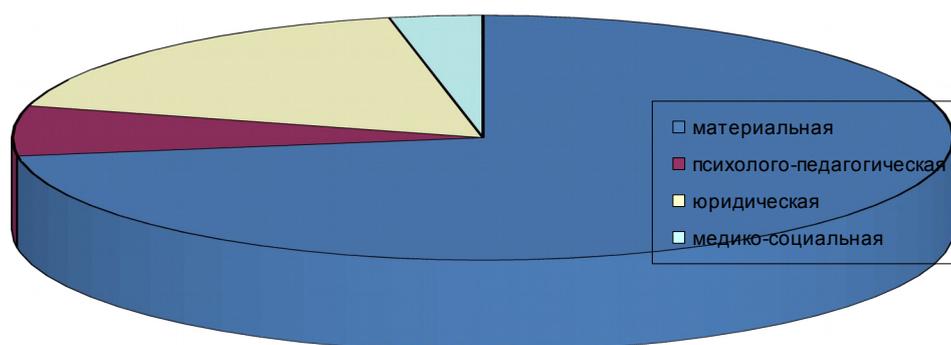
Нами было выяснено, что большинство респондентов знают, куда можно обратиться в случае возникновения необходимости в социально-психологической помощи 83,6% – скорее знают, чем нет, однако сами бы обращаться за такого рода помощью не стали. Это может свидетельствовать

о том, что в стационарных учреждениях недостаточно внимания уделяется разрешению межличностных проблем.

Наш вывод косвенно подтверждает ответ респондентов на вопрос: «Какие формы помощи чаще всего предоставляются различными социальными службами?». Данные распределились следующим образом (Диаграмма 5).

Диаграмма 4

Формы помощи, предоставляемые социальными службами



Для предупреждения и разрешения конфликтов первоочередной задачей является устранение или минимизация тех причин, которые их порождают. Основные причины конфликтов в процессе социального обслуживания, названные экспертами, можно объединить в несколько групп (респонденты могли назвать несколько причин, поэтому сумма превышает 100 %):

- особенности личности участников конфликта (61 %) – психологические проблемы и психические расстройства получателей социальных услуг, несдержанность, конфликтность, упрямство, амбициозность как черты характера, невоспитанность, грубость, неумение слушать и слышать собеседника и т. п.;

- коммуникативные барьеры (49 %) – отсутствие необходимой информации или ее искажение, недопонимание в общении, невозможность установить продуктивный контакт с другой стороной, недоброжелательность во взаимодействии, неуважительное отношение, равнодушие к собеседнику,

нежелание сотрудничать, неудовлетворенность взаимодействием, неготовность идти на компромисс и т. д.;

- недостаточный профессионализм сотрудника (17 %) – некомпетентность, нелюбовь к своей работе; нарушение кодекса профессиональной этики, несоблюдение принципов толерантности, конфиденциальности и др.; недовольство получателя объемом и качеством оказанных услуг; нарушение стандартов предоставления услуг; необоснованный отказ в предоставлении услуги; несвоевременное предоставление услуги; личные проблемы, с которыми работник пришел на службу; опоздание к получателю услуг; недисциплинированность, небрежность; неумение найти индивидуальный подход к получателю услуг; попытки перейти с профессиональных на межличностные отношения; низкий уровень культуры сотрудника; отсутствие профессионального опыта и т. п.;

- нерациональная организация труда (27 %) – несогласованность действий специалистов, разногласия в коллективе, аккумуляция неразрешенных мелких проблем, перерастающих в крупные противоречия, перегруженность сотрудников, нехватка времени, усталость, нечеткость поручений, нереальные сроки выполнения заданий и т. д.;

- конфликтогенные ситуации (43 %) – завышенные требования получателя социальных услуг, выходящие за рамки должностных обязанностей работника; невозможность уделить внимание одному получателю услуг в ущерб интересам других; трудная жизненная ситуация получателя социальных услуг; бытовые разногласия; плохое настроение и самочувствие; нежелание получателя услуг понять и признать незаконность своих требований; нежелание принять изменения в социальном обслуживании и т. п.

Безусловно, перечисленные причины выделены и сгруппированы во многом условно. На практике они тесно переплетены между собой и, как правило, комплексно приводят к возникновению конфликта. Более того,

совокупность нескольких причин может породить новые причины конфликтов. Многое зависит от личностных особенностей участников взаимодействия, внешних обстоятельств. Одни и те же люди в разных ситуациях под влиянием тех или иных причин могут вступить в конфликт или же, напротив, найти бесконфликтный выход.

По мнению получателей социальных услуг, наиболее часто конфликты, возникающие в доме-интернате, обусловлены следующими причинами: неудовлетворением потребностей (в еде, отдыхе, сне, комфорте и др.) – 72% экспертов, наличием противоположных интересов, взглядов, ценностей, потребностей, моральных принципов – 66%, неудовлетворением потребностей (в значимости своего «Я», в положительных эмоциях, в помощи, понимании, поддержке, дружбе, интересном досуге и др.) – 48%, особенностями поведения людей в тех или иных ситуациях, борьбой за лидерство 54%, несоответствием ожиданий реальному положению дел в доме-интернате 32%, ограничением свободы активности, действий, самовыражения «жителей» дома-интерната – 43%, психофизиологической несовместимостью людей 42%, пристрастием некоторых «жителей» к чрезмерному удовлетворению своих потребностей (алкоголь, курение и т.д.) 30%, неумением разрешать возникающие проблемы бесконфликтными способами 11%, нарушением «жителями» правил проживания в доме-интернате 5%. Варианты «вмешательством персонала в отношения между «жителями» дома-интерната» и «недобросовестным выполнением специалистами своих обязанностей» не выбрал никто из опрошенных.

Таким образом, предупреждение конфликтов является существенным фактором повышения качества социального обслуживания, так как позволяет избежать многих проблем, порождаемых противоречиями (рост числа жалоб, снижение доверия к организации, дестабилизация рабочего микроклимата и т. п.). Для профилактики конфликтов важны как организационно-административные меры, особенно повышение квалификации персонала, так

и психолого-педагогические, связанные, прежде всего, с индивидуальным подходом в социальном обслуживании, созданием благоприятной атмосферы в профессиональном взаимодействии.

В ходе разрешения возникших конфликтных ситуаций целесообразно сочетать объективное устранение противоречий, приведших к конфликту, и смягчение субъективных переживаний, минимизацию негативных эмоций участников.

Наиболее эффективным в профилактике и регулировании конфликтных столкновений представляется комплексный подход, позволяющий сочетать различные способы решения проблем. Необходим также ситуационный подход, который предполагает учет в преодолении конфликтов особенностей их ситуационного контекста.

Методы профилактики межличностных конфликтов в условиях дома-интерната во многом определяются спецификой психологического климата в коллективе проживающих и индивидуально-личностными особенностями получателей социальных услуг.

В этой связи важным условием эффективной профилактики межличностных конфликтов является первичная и вторичная психологическая диагностика, интегрирующая в себе несколько основных направлений: психологические методы изучения личности, методы изучения межличностных отношений, методы изучения факторов и условий, определяющих характер межличностных отношений.

Первичная психодиагностика осуществляется при поступлении пожилого человека в дом-интернат. Вторичная психологическая диагностика позволяет получить информацию о состоянии и особенностях межличностных отношений в коллективе получателей социальных услуг дома-интерната. С этой целью используются как адаптированные варианты зарубежных методов диагностики (В. Б. Ольшанский, В.А. Ядов, Л.И

Уманский, Ю. Ханин, А.Е. Видренко), так и авторские диагностические методики (А.Я. Анцупов, В.В. Столин, А.И Шипилов и др.).

В течение одного месяца пребывания в доме-интернате решается вопрос расселения в жилых комнатах. Расселение в доме-интернате – это почти всегда дополнительный стресс. Пожилые люди вынуждены привыкать к новым условиям, общаться с незнакомыми, и порой неприятными людьми, соблюдать распорядок дня. Это предшествует кризису первого месяца адаптации. Первые 3-4 недели наиболее трудные. В этот период у 70% пожилых людей легко возникают простудные и обостряются хронические заболевания, появляется чувство безысходности происходящего.

Проблему межличностных отношений, психологической совместимости проживающих совместно получателей социальных услуг отметили все эксперты и 88% пожилых людей.

Неуживчивость пожилых людей друг с другом в комнатах является самой актуальной проблемой, приводящей к межличностным конфликтам в Прохоровском доме-интернате для престарелых и инвалидов (эту проблему отметили 98% экспертов). В пожилом возрасте старики плохо переносят любые перемены, и, привыкшие жить в утверждённом, запланированном формате дома, с близкими или просто в своем режиме, тяжело переносят помещение в иную атмосферу и тем более совместное проживание с незнакомым человеком. Бывает, всё устраивает пожилого человека: и питание, и отношение персонала, и досуг, а вот сосед по комнате не устраивает. И смена соседа не улучшает ситуацию. Получается замкнутый круг. Вырваться из такой ловушки самостоятельно без квалифицированной социально-психологической помощи пожилому человеку практически невозможно. При этом необходимо учитывать все факторы: как своеобразие индивидуально-психологических особенностей пожилого человека, так и своеобразие конфликтов с его участием.

Одним из наиболее эффективных методов устранения конфликтов при совместном проживании является создание благоприятного психологического микроклимата, так называемая «терапия средой». Суть её – в вовлечении человека в группы «самопомощи и взаимопомощи», объединяющие ближайших соседей. Эти рекомендации позволяют преодолевать трудности, ощутить внимание, поддержку и заботу, развивают внутриколлективные связи, способствуют более легкому и быстрому приспособлению к новым условиям.

Таким образом, гипотезы, выдвигаемые нами в программе социологического исследования, подтвердились. Исследование показало, что в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов недостаточно развита система психосоциальной помощи получателям социальных услуг, мероприятия носят разовый характер и осуществляются чаще всего в форме консультаций специалистов, а также недостаточно активно используются возможности тренинговых методов в профилактике межличностных конфликтов в условиях стационарных учреждения для престарелых и инвалидов.

Нам видится, что результативность деятельности по профилактике конфликтов в условиях стационарных учреждения для престарелых и инвалидов может существенно повыситься:

- если социально-психологическая помощь специалистов будет сконцентрирована на повышении компетентности межличностного общения получателей социальных услуг, особенно в ситуации конфликта, и развитие у пожилых людей соответствующих умений и навыков конструктивного общения;

- за счет разработки и использования программ профилактики межличностных конфликтов (в том числе, с использованием возможностей социально-психологического тренинга как эффективного метода формирования коммуникативной компетентности), созданных с учетом знания специфических социально-психологических проблем пожилых людей

и целенаправленного привлечения соответствующего контингента для участия в тренинге.

2.2. Программа социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов «Ребята, давайте жить дружно!»

Межличностные конфликты в домах-интернатах для престарелых и инвалидов, как показало исследование, являются распространенным явлением. В такие учреждения попадают, как правило, люди, стареющие по так называемому «неуспешному типу», страдающие от ранее пережитых психологических травм, которые не утратили свою актуальность. Межличностный конфликт в условиях дома-интерната – способ взаимодействия людей, при котором преобладает тенденция противоборства, вражды, разрушения достигнутого единства, согласия и сотрудничества. В состоянии конфликта могут находиться отдельные люди. Предмет конфликта может быть самым разным. Например, между пожилыми людьми конфликт возникает: из-за открытого окна, не вовремя приведенных гостей, оставленной на столе чашки, включенного света и т. д.

Знание причин конфликтов в домах-интернатах для престарелых и инвалидов дает возможность организовать их профилактику. Серьезным основанием возникновения конфликтных ситуаций является неорганизованность времени и занятости конфликтующих сторон. Конфликт в таких учреждениях является актуальным способом проживания: он занимает практически все свободное время, которого очень много у пожилых клиентов, не желающих по разным причинам участвовать в досуговой и трудовой жизни учреждения.

Анализ результатов социального исследования показал, что профилактику межличностных конфликтов в доме-интернате необходимо проводить по четырем основным направлениям:

Во-первых, это создание объективных условий, препятствующих возникновению межличностных конфликтов, минимизация количества возникающих конфликтов и разрешение их неконфликтными способами.

Во-вторых, важной предпосылкой профилактики конфликтов является оптимизация организационно-управленческих условий функционирования коллектива получателей социальных услуг, иными словами, формирование благоприятного психологического климата в среде пожилых людей.

В-третьих, межличностным конфликтам препятствует устранение их социально-психологических причин.

В-четвертых, важно устранить личностные причины возникновения конфликтных ситуаций.

Таким образом, деятельность по профилактике межличностных конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов должна включать в себя:

- создание условий для благоприятного психологического климата в коллективе получателей социальных услуг посредством регулярной диагностической оценки межличностных отношений и своевременной профилактической работы;
- создание условий для группового взаимодействия пожилых людей (совместный досуг, трудотерапия);
- психологическое консультирование с целью оказания психологической помощи в решении личных проблем, а также с целью коррекционной и профилактической работы с конфликтными личностями, выявленными в ходе диагностической работы;
- развитие навыков коммуникативной и конфликтной компетентности пожилых людей с помощью реализации социально-психологических тренинговых программ. Важным условием эффективности профилактических мероприятий выступает комплексное использование современных методов профилактики межличностных конфликтов.

На сегодняшний день в доме-интернате отсутствует какая-либо систематическая, целенаправленная работа по профилактике межличностных конфликтов. Работа ведется по запросу, что называется, по факту возникновения конфликта.

Изменение социального статуса человека в старости, вызванное, прежде всего, прекращением или ограничением трудовой деятельности, изменениями ценностных ориентиров, самого образа жизни, возникновением затруднений в социально-бытовой, психологической адаптации к новым условиям, требует выработки особых подходов, форм и методов социальной работы с пожилыми людьми в геронтологических стационарах.

Работа учреждения должна быть построена таким образом, чтобы комплексно решать проблемы пожилых людей, которые сюда приходят, оказывать действенную помощь получателям социальных услуг. Специалистам социальной службы дома-интерната необходимо обратить внимание на решение следующих задач:

- организация таких условий при поступлении граждан в учреждение, которые в максимальной степени сглаживали бы стрессовую ситуацию, связанную со сменой гражданином места жительства, привычной социальной среды, встречей с неизвестным;
- организация процесса адаптации клиентов к условиям проживания в учреждении;
- психологическая реабилитация и организация психологической помощи;
- социальная реабилитация клиентов центра, восстановление социального статуса и реинтеграция клиента в социум;
- организация социокультурной работы с целью вовлечения проживающих в доме-интернате граждан в активную творческую деятельность, выявление и стимулирование наклонностей и талантов,

заполнение досуга, облегчение адаптации через культурно – массовые мероприятия, наполнение смыслом жизни клиентов;

- организация процесса трудотерапии с использованием остаточных возможностей клиентов для поднятия уровня собственной значимости, реализации своих возможностей, оздоровление через посильный добровольный труд;

- организация информационной среды для клиентов учреждения;
- работа по формированию благоприятного психологического климата и систематическое проведение мероприятий по профилактике межличностных конфликтов среди получателей социальных услуг.

Деятельность по профилактике межличностных конфликтов должна вестись по двум направлениям: индивидуальная работа с пожилыми людьми по результатам диагностики и групповая работа по формированию коммуникативных компетенций и навыков бесконфликтного общения.

Индивидуальная работа с пожилым человеком начинается с первых минут его пребывания в учреждении. На первом этапе основной задачей является социальная адаптация клиента к условиям проживания в геронтологическом центре, так как поступление в стационарное учреждение влечет изменение привычного образа жизни и является критическим моментом в жизни пожилых людей.

В первую очередь психолог на основании результатов диагностики начинает индивидуальную работу по адаптации клиента к условиям проживания. Для этого заполняется «Анкета для поступившего в дом-интернат», что помогает выявить характерологические особенности пожилого человека, его склонности и интересы, установки и привычки, выясняются причины поступления в дом-интернат. На основе анализа полученных данных составляется индивидуальный план адаптации, а также оформляют рекомендации для специалистов по привлечению к различным видам деятельности.

С первого дня пребывания в учреждении с клиентом начинается индивидуальную работу психолог: снимает негативные эмоциональные переживания, оказывает помощь в формировании нового жизненного стереотипа, разрабатывает индивидуальную психологическую карту. По результатам проведенного исследования дает рекомендации по размещению пожилого человека в отделении.

На втором этапе главной задачей является организация занятости получателей социальных услуг. Цель организации занятости – восстановить, оживить, стимулировать социальную активность, что способствует насыщению жизни осмысленным содержанием и продлению самой жизни. Специалисты рекомендуют клиентам терапию движением, трудовую занятость, занятия в зале лечебной физкультуры, посещение кружков и клубов по интересам, экскурсионные поездки. В течение месяца разрабатывается карта социальной реабилитации клиента.

Через месяц после поступления пожилого человека заполняется анкета – «1 месяц проживания», что позволит оценить успешность процесса социальной адаптации клиента, внести необходимые коррективы и разработать рекомендации для сотрудников учреждения по дальнейшей работе с клиентом.

На третьем этапе проживания (через шесть месяцев после поступления) заполняется анкета – «6 месяцев проживания». В это время важное значение приобретает терапия средой, которая включает поддержание благоприятного психологического микроклимата, сохранение возможного уровня активности пожилых людей, предупреждение болезненных реакций. Эти цели достигаются организацией комфортных бытовых условий, трудовой занятости, содержательного досуга.

После 1 года проживания в доме-интернате (четвертый этап), заполняется итоговая анкета – «1 год проживания в доме-интернате». По

результатам индивидуальной программы социальной адаптации делается анализ эффективности проведенных мероприятий.

Описанный выше алгоритм индивидуальной работы с получателем социальных услуг является, по сути, работой по минимизации возможных личностных причин возникновения межличностных конфликтов в дальнейшем. Ведь, по сути, неуспешная социальная адаптация к условиям дома-интерната формирует негативное отношение как к самому учреждению, так и к людям (сотрудникам и другим клиентам), находящимся в нем.

Второе направление деятельности учреждения – это организация групповой работы. На наш взгляд, одним из наиболее эффективных методов профилактики межличностных конфликтов в стационарных учреждениях системы социального обслуживания населения является социально-психологический тренинг, который входит в число так называемых активных методов обучения, в которых приобретаются не только теоретические знания, но и активное включение поведенческих моделей и взаимообмен опытом участников группы. В тренинге задействованы когнитивная, эмоциональная, поведенческая сферы личности, единство которых расширяет индивидуальный репертуар действий личности.

Цель социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов – развитие способности пожилых людей эффективно взаимодействовать с окружающими в предконфликтной ситуации, формирование навыков бесконфликтного взаимодействия.

Задачи социально-психологического тренинга:

- осознание и выявление наиболее насущных социально-психологических проблем получателей социальных услуг;
- расширение знаний о структуре и динамике межличностных конфликтов, специфике межличностных конфликтов среди пожилых людей в условиях стационарного учреждения;
- развитие умения выявлять и устранять причины межличностных конфликтов;

- устранение конфликтогенов в общении;
- создание условий для развития способности безоценочного принятия чувств и эмоций, возникающих в конфликте, формирования умения управлять выражением своих чувств и эмоциональных реакций;
- формирование навыков бесконфликтного общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, приходить к компромиссному решению и пониманию других людей;
- овладение психотехническими приемами, направленными на выбор оптимальной стратегии поведения в конфликте;
- развитие навыков управления конфликтом;
- развитие умений конструктивного разрешения межличностных конфликтов.

Категория участников: тренинг рассчитан на пожилых людей, желающих овладеть навыками бесконфликтного поведения и конструктивного разрешения конфликтов.

Состав группы: оптимальная численность 10-15 человек.

Место проведения: комната отдыха.

Тренинг рассчитан на 6 занятий по 2 часа (общая продолжительность 12 часов). Содержание тренинга, в т.ч. предлагаемые упражнения, могут меняться исходя их возрастных характеристик группы, самочувствия участников группы.

Программа тренинга:

Занятие №1.

Тема: Динамика развития межличностных отношений (этапы, проблемы, зоны риска). Социально-психологические проблемы межличностных отношений в условиях интернатного учреждения для престарелых и инвалидов.

Занятие №2.

Тема: Конфликт как тип трудных ситуаций в общении.

Понятие конфликта. Структура конфликта. Динамика развития конфликтной ситуации и конфликта. Позиции и интересы в конфликте.

Мотивы сторон и конфликтное поведение.

Занятие №3.

Тема: Межличностные конфликты.

Определение межличностного конфликта. Типичные межличностные конфликты среди получателей социальных услуг в доме-интернате. Причины межличностных конфликтов: объективные, социально-психологические, личностные. Факторы, влияющие на конфликтность межличностных отношений среди пожилых людей. Конфликтное поведение в скрытой и открытой форме, конфликтогены в общении. Способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов.

Занятие №4.

Тема: Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Выбор оптимальной стратегии поведения в конфликте. Виды тактик. Виды искажения в конфликтной ситуации. «Образ врага». Понятия «цена конфликта» и «цена выхода из конфликта». Этапы разрешения конфликта. Техника партнерского (диалогического) общения при разрешении конфликта. Выработка взаимовыгодных предложений.

Занятие №5.

Тема: Технология предупреждения конфликтов.

Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Основы бесконфликтного общения.

Занятие №6.

Тема: Саморегуляция в конфликтной ситуации.

Конфликт как причина и следствие стресса. Психологические факторы нормализации стресса. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.

Содержание занятий

(приведем развернутое содержание некоторых занятий).

Занятие №1.

Тема: Динамика развития межличностных отношений (этапы,

проблемы, зоны риска). Социально-психологические проблемы межличностных отношений в условиях интернатного учреждения для престарелых и инвалидов.

Цель: создание условий для лучшего и быстрого знакомства участников тренинга, ознакомление их с принципами работы группы, создание групповых ритуалов; ознакомление участников со стадиями жизненного цикла семьи, анализ социально-психологических проблем пожилых людей.

Содержание занятия:

1. Вводная часть (разминка)

1. Знакомство.

Все участники садятся в круг. Тренер раздает бумагу и ручки.

Упражнение «Кто я?»

Упражнение «Кто мне нравится и кто не нравится».

В процессе анализа упражнений следует сделать вывод о коллективистской природе Я-концепции человека, ее зависимости от окружающих. Здесь возникает реципрокная связь: чем большее нам нравятся люди, тем более мы нравимся им и, как следствие, улучшить себя можно лишь путем улучшения тех групп и коллективов, участниками которых Вы являетесь.

2. Выработка правил работы в группе.

После того, как состоялось знакомство, тренер коротко проговаривает главные нормы общения в группе. Потом следует коллективное обсуждение и уточнение этих норм: что-то можно прибавить, исправить и в дальнейшей работе пользоваться только этими нормами общения. Часто группа вырабатывает своеобразные ритуалы, которые действуют во время занятий.

Упражнение «Девиз».

Все участники поочередно говорят о том, какую футболку и с какой надписью-девизом они купили бы себе, если бы была такая возможность. Эта надпись должна отображать жизненное кредо человека, его основной жизненный принцип, а цвет отвечать его характеру.

Упражнение «Игрушка».

Каждый член группы думает о том, какой игрушкой хотел бы стать. Группа старается отгадать эту «игрушку», идет обмен впечатлениями, своими ощущениями.

Упражнение «Отгадай, кто это?».

Каждый участник составляет детальную психологическую самохарактеристику, не указывая отличительных признаков, по которым можно сразу же узнать человека. В этой самохарактеристике должно быть десять-двенадцать предложений.

Все написанное отдается руководителю, перемешивается и по очереди зачитывается. Группа старается узнать, где чья самохарактеристика.

Список качеств, важных для межличностного общения.

На первом этапе работы над этой задачей проводится дискуссия с целью выявления коллективного мнения. Любой член группы может высказаться, аргументируя свою позицию. В конце концов, складывается общий список качеств, важных для межличностного общения.

На втором этапе каждый участник заполняет уже свой собственный список, указывая качества, которые, по мнению группы, важны для межличностного общения. В индивидуальный список можно включать и дополнительные качества, важные по мнению участника, но не поддержанные группой. Потом все оценивают наличие этих качеств у себя, используя шкалу от 0 до 10 баллов.

После того, как все сделали это, оценочный лист сдается руководителю, так как он будет нужен на следующем занятии.

Упражнение «Телефон доверия».

Инструкция: «Вообразите себе, что набираете номер «телефона доверия». О чем бы вы хотели спросить дежурного специалиста?» Ответом может быть коллективное обсуждение, или персональное высказывание, но обязательно в рамках роли специалиста, который отвечает на вопрос клиента.

Творческая работа группы заканчивается заполнением анкеты, которая нужна для того, чтобы руководитель мог наблюдать и за развитием группо-

динамических процессов.

Ориентировочный текст анкеты:

Имя _____ Дата занятия _____

Сегодняшнее общение оказало на меня:

большое впечатление 5-4-3-2-1 никакого впечатления

Я ощущал(а) себя:

свободно 5-4-3-2-1 скованно

3. Наибольшее влияние на ход занятия, по моему мнению, имели:

а) _____ б) _____ в) _____.

4. Лично мне очень мешало поведение

а) _____ б) _____ в) _____.

Заполненные анкеты сдаются руководителю группы.

2. Основная часть (рабочая)

Теоретический блок.

Участники тренинга знакомятся со стадиями развития межличностных отношений. Знакомство с теоретическим материалом может осуществляться в различных формах: мини-лекция, раздаточный материал, показ слайдов (презентация).

Анализ социально-психологических проблем пожилых людей.

Упражнение «Ты мне поможешь?» [2, 47]

Упражнение «Семейная атмосфера» [31, 106-110]

Упражнение «Сцены из семейной жизни» [45, 114-115]

Упражнение «Точки зрения» [1, 38]

Упражнение «Уровни совместимости» [46, 28]

После выполнения каждого упражнения проводится его анализ.

3. Завершение (подведение итогов)

В первый день участники тренинга сообщают о своем психологическом состоянии и о том, что оказалось наиболее ценным на занятии.

Упражнение «Унисон»

Члены группы встают в круг, держась за руки, и начинают напевать с

закрытым ртом какую-нибудь ноту, постепенно двигаясь к центру круга и сближаясь. Они должны нащупать общую тональность и единую ноту своего звучания, то есть пропеть в унисон. Ощущение единства возникает тогда, когда рождается общий хор, тянущий одну ноту.

Занятие №3.

Тема: Межличностные конфликты.

Цель: дать характеристику типичных межличностных конфликтов между людьми; проанализировать причины межличностных конфликтов, раскрыть факторы, влияющие на конфликтность межличностных отношений.

1. Вводная часть (разминка)

Упражнение «Приветствие»

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве (см. упражнение «Представление») Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу. Ведущему следует обращать внимание на манеры установления контактов. На занятие отводится 10-15 минут.

По его окончании ведущий разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

Рефлексия прошедшего занятия: группа садится в круг, и все желающие поочередно высказывают свои впечатления об этом занятии. Что понравилось? Что не приемлемо? Что хотелось бы сделать сегодня по-иному? Какие претензии к группе, конкретно к кому, к руководителю? Не надо никого принуждать высказываться, говорят только по желанию.

Упражнение «Сигнал»

Участники стоят по кругу, достаточно близко и держатся сзади за руки.

Кто-то, легко сжимая руку, посылает сигнал в виде последовательности быстрых или более длинных сжатий. Сигнал передается по кругу, пока не вернется к автору. В виде усложнения можно посылать несколько сигналов одновременно, в одну или в разные стороны движения.

Цель упражнения: разминка, улучшение атмосферы в группе.

2. Основная часть (рабочая)

Теоретический блок.

Участники тренинга знакомятся с типичными межличностными конфликтами в молодой семье, анализируют причины супружеских конфликтов (мини-лекция).

Упражнение «Парад стереотипов» [25, 80-92]

Упражнение «Если бы..., я стал бы...»

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру: «Если бы мой муж уделял много внимания своим друзьям (моей подруге)...». Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: «... я запретила бы ему общаться с друзьями».

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение. Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться. Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение «Какой вы партнер в браке» [2, 122 - 124]

Упражнение «Я – Ты – Он» [31, 17]

Упражнение «Конфликт, на сцену» [31, 19]

Упражнение «Мухи отдельно, котлеты отдельно» [31, 42-44]

Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы»

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти;

- ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас;
- люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором;
- ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы;
- учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика;
- друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения: формирование адекватных реакций в различных ситуациях; «трансактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых» пристроек.

3. Завершение (подведение итогов)

Упражнение «Тест-шутка» [25, 45]

Проведение глубокой рефлексии тренинга – выведение участников на осознание проделанной ими работы и значение ее для них . Подробное описание и анализ своих чувств, мыслей, отношения к себе, другим. Рефлексии помогают следующие вопросы: Что здесь происходило? Что Вы получили? Что Вы возьмете с собой? Чего Вы никогда не сделаете? Что хотите и что будете делать?

Занятие №5.

Тема: Технология предупреждения конфликтов.

Цель: освоение приемов бесконфликтного поведения.

1. Вводная часть (разминка)

Рефлексия прошлого занятия

Сохраняется общая схема предшествующего занятия: группа садится в круг, и все желающие поочередно высказывают свои впечатления об этом

занятии. Что понравилось? Что не приемлемо? Что хотелось бы сделать сегодня по-иному? Какие претензии к группе, конкретно к кому, к руководителю?

Упражнение «Подарок»

Все участники по кругу высказываются: «Что я бы хотел подарить тому, кто сидит рядом?». Называется то, что могло бы по-настоящему порадовать человека. Тот, ком «подарили», благодарит и объясняет, в самом деле ли он был бы рад такому подарку.

Упражнение «Брачное объявление»

Всем членам группы дается 3-5 минут для того, чтобы написать брачное объявление. Любой пишет о себе, составляя свой психологический портрет, выделяя свои преимущества, которыми он мог бы заинтересовать другого человека. В инструкции подчеркивается, что следует выделять прежде всего психологические характеристики, а не восхищаться описанием внешнего вида, квартиры, машины.

И снова все поочередно зачитывают свои объявления, а группа помогает, дополняя то, что участник пропустил.

Упражнение «Без маски»

Все участники поочередно берут карточки, которые лежат на столе, и без подготовки продолжают высказывания, которое имеет начало на карточке.

Группа прислушивается к интонациям, голосу, оценивает меру искренности. Если признано, что высказывания было искренним, то упражнение продолжает следующий участник. Если же группа признает, что оно было шаблонным, неискренним, участник делает еще одну попытку, но уже после всех.

Содержание незаконченных предложений:

«Мне в особенности не нравится, когда...»

«Мне знакомое острое ощущение одиночества. Помню...»

«Мне очень хочется забыть, что...»

«Бывало, что близкие люди вызвали у меня почти ненависть. Однажды,

когда...»

«Однажды меня напугало то, что...»

«В незнакомом обществе я ощущаю...»

«Даже близкие люди иногда не понимают меня. Однажды ...»

«Помню случай, если мне стало стыдно, я...»

«В особенности меня бесит то, что...»

2. Основная часть (рабочая)

Групповая дискуссия, обсуждение вопроса как возможно изменить свое отношение к конфликтной ситуации и поведение в ней.

Теоретическая справка.

Предупреждать супружеские конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведение супруга. 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 супруга; терпимость к инакомыслию; 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; чувство юмора.

К основным способам и приемам воздействия на партнера можно отнести следующее: не требовать от него невозможного; не стремиться быстро и значительно перевоспитать человека; оценивать психическое состояние партнера; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; быть твердым по отношению к проблеме, но мягким к людям; заблаговременно информировать окружающих о своих решениях, затрагивающих их интересы; давать оппоненту высказаться; не расширять сферу противодействия; оставлять оппоненту возможность «сохранить лицо»; установить личностный контакт; избегать категоричных

оценок.

Упражнение «Волшебное дерево» [2, 126]

Упражнение «В сравнении с мировой революцией» [2, 101]

Ролевая игра «Преувеличение или полное изменение поведения»

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения. Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

Цель упражнения: формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Упражнение «Слон и Моська» [2, 99]

Упражнение «Внутренний Будда» [2, 72]

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов»

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

- На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:
- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

- Какие интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Упражнение «Говорю, что вижу»

Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок.

Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. К примеру: «Коля сидит, положив ногу на ногу», «Катя улыбается».

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники.

Цель упражнения: проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

3. Завершение (подведение итогов)

Ролевая игра «Внимание, конфликт!»

Каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д. Участникам предоставляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно.

Цель упражнения: закрепление полученного на тренинге опыта.

Упражнение «Решительный разговор»

Все по очереди высказываются о том, от каких слов и привычек в общении с людьми они хотели бы избавиться. Причем все надо актуализировать, то есть проговорить и продемонстрировать группе, опять таки – искренне и откровенно.

Упражнение «На приеме у психолога»

Все участники занятия по мере психологической готовности выбирают из своей среды «психолога» – значимого другого, и, вообразив себе, что пришли к нему на прием со своими проблемами, которые мешают нормальному общению с супругом, рассказывают ему об этом. Психологом может быть и вся группа, если «психолог» не может дать «квалифицированную консультацию».

Упражнение «Чемодан»

Это главное упражнение занятия, последнее для группы. Один из участников выходит из комнаты, а другие начинают готовить ему в дальний путь «чемодан». В этот чемодан собирают то, что, по мнению группы, очень нужно человеку в общении с другими людьми, обязательно учитывая и положительные характеристики, которые группа в особенности ценит в нем. Не забывают «собрать» и то, что мешает этому человеку, от чего ему следует избавиться. На практике это делается следующим образом. Избирается «секретарь», который берет лист бумаги и делит его вертикальной линией пополам. На одной стороне сверху ставится знак «+», на другой – знак «-». Под знаком «+» группа собирает все положительное, а под знаком «-» – все отрицательное.

При этом каждая характеристика должна быть поддержана большинством группы, если есть возражения, сомнения, лучшее воздержаться от категоричной оценки. Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5-7 характеристик.

Далее участнику, который выходил, зачитывается и передается этот список. У него есть право лишь на один вопрос, если ему что-то непонятно. Потом выходит другой участник группы и вся процедура повторяется. В

конце концов, это дает основания к некоторым выводам.

После выполнения этого упражнения целесообразно сделать музыкальную паузу.

Подводя общий итог тренинга, каждый член группы составляет соглашение (контракт) с самым собой, отвечая на такие вопросы:

1. Что нового о себе я узнал во время занятий группы?
2. Что нового я узнал о других?
3. Что я хотел бы изменить в себе по итогам работы в группе?
4. Каким образом я буду это делать?

Соглашение вкладывается в конверт, на котором указывается точный почтовый адрес того, кто его подписал. Все конверты сдаются руководителю. Через месяц он разошлет их по указанным адресам. И у участников будет еще одна возможность «встретить себя самого» таким, которым каждый из них видел себя в конце работы группы.

Разработанная программа, конечно же, не является универсальной и предполагает корректировку задач, структуры и подбор упражнений в зависимости от запроса аудитории.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью нашего исследования явилось выявление специфики межличностных конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов и разработка программы социально-психологического тренинга по профилактике межличностных конфликтов пожилых.

Решая первую задачу диссертационного исследования, мы проанализировали сущность и факторы возникновения межличностных конфликтов в стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов.

Анализ научной литературы показал, что межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности, которые сводятся к следующему:

1. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.

2. Возникновение межличностных конфликтов определяется ситуацией, личностными особенностями людей, отношением личности к ситуации и психологическими особенностями межличностных отношений.

3. Возникновение и развитие межличностного конфликта во многом обусловлены демографическими и индивидуально-психологическими характеристиками. Так для женщин более характерны конфликты, связанные с личными проблемами, для мужчин – с профессиональной деятельностью.

Психологически малоконструктивное поведение в конфликте часто объясняется индивидуально-личностными особенностями человека. К чертам «конфликтной» личности относят нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, предубежденное отношение к другим людям, агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности и др.

К основным факторам, способствующим возникновению конфликтов в условиях дома-интерната для престарелых и инвалидов, относятся: индивидуально-типологические особенности личности индивида (характер, темперамент), невротические состояния, связанные с периодом адаптации к условиям дома-интерната, в которых депрессивная пассивность перемежается взрывными аффективными проявлениями, сдвиг эмоциональной сферы в область отрицательных эмоций, снижение способности к эмпатии, раздражительность, обидчивость, подозрительность, агрессивность, связанные с возрастными изменениями психики пожилого человека, нарушение моральных норм и правил поведения в условиях проживания в доме-интернате. Развитие психических заболеваний, связанное как с физиологическими и психическими особенностями старения, так и с воздействием социальных факторов, также может служить фактором риска в организации межличностного взаимодействия пожилых людей.

Решая вторую задачу исследования, мы выявили основные факторы межличностных конфликтов в Прохоровском доме-интернате для престарелых и инвалидов и проблемы их профилактики. Проведенное нами исследование позволило сделать некоторые выводы:

- методы профилактики межличностных конфликтов в условиях дома-интерната во многом определяются спецификой психологического климата в коллективе проживающих и индивидуально-личностными особенностями получателей социальных услуг;
- важным условием эффективной профилактики межличностных конфликтов является первичная и вторичная психологическая диагностика, интегрирующая в себе несколько основных направлений: психологические методы изучения личности, методы изучения межличностных отношений, методы изучения факторов и условий, определяющих характер межличностных отношений.

- проблему межличностных отношений, психологической совместимости проживающих совместно получателей социальных услуг отметили все опрошенные нами эксперты и 88% пожилых людей.

- наиболее эффективными методами устранения конфликтов при совместном проживании и их профилактики являются создание благоприятного психологического микроклимата, так называемая «терапия средой», заключающаяся в вовлечении человека в группы «самопомощи и взаимопомощи», объединяющие ближайших соседей, а также формирование умений и навыков бесконфликтного поведения.

Нам видится, что результативность деятельности по профилактике конфликтов в условиях стационарных учреждения для престарелых и инвалидов может существенно повыситься при соблюдении ряда условий:

- организации совместного проживания получателей социальных услуг, осуществляемой с учётом индивидуально-психологических качеств личности, исходя из их психологической совместимости;

- осуществления целенаправленной деятельности по формированию благоприятного психологического климата среди получателей социальных услуг;

- функционирования постоянных объединений и временных коллективов пожилых людей с целью организации продуктивного досуга;

- использования групповых форм работы (социально-психологического тренинга) по формированию умения конструктивно разрешать возникающие межличностные противоречия и не допускать межличностных конфликтов.

Для устранения выявленных в ходе исследования проблем мы разработали программу социально-психологического тренинга профилактики межличностных конфликтов «Ребята, давайте жить дружно!».

Тренинг рассчитан на 6 занятий по 2 часа (общая продолжительность 12 часов). Разработанная программа, конечно, не является универсальной и предполагает корректировку задач, структуры и подбор упражнений в

зависимости от запроса аудитории.

Реализация тренинговой программы в условиях Прохоровского дома-интерната для престарелых и инвалидов будет способствовать формированию у пожилых людей навыков конструктивного общения и позволит минимизировать риски возникновения конфликтов между получателями социальных услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Авербух, Е.С. Расстройства психической деятельности в позднем возрасте [Текст]/ Е.С. Авербух. – М. 2015. – 285 с.
2. Авидон, И., Гончукова, О. Тренинги взаимодействия в конфликте [Текст]: материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб: Речь, 2008.
3. Александрова, М.Д. Проблемы социальной и психофизиологической геронтологии [Текст]/ М.Д. Александрова. – Новгород: Новгородский Центр социальных технологий, 2015. – 156с.
4. Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование [Текст] / Ю.Е. Алешина. – Изд. 2-е. – М.: Класс, 1999. – 208 с.
5. Анцупов, А.Я, Шипилов, А.И. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Юнити. – 1999. – 551 с.
6. Балл, Г.А. Понятие адаптации и его значение для психологии личности [Текст]/ Г.А. Балл // Вопросы психологии. – 2013. - №1. – С. 31-46.
7. Басов, Н.Ф. Социальная геронтология: практикум [Текст]/ Н.Ф. Басов. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2015. – 418 с.
8. Белоконь, О.В. Современные проблемы пожилых в России [Текст]/ О.В. Белоконь. – СПб.: Эскулап, 2012. – № 17. – С. 80-95.
9. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы [Текст] / Э. Берн. – СПб.: Речь. – 1992.
10. Болтенко, В.В. Особенности межличностных отношений в старческом возрасте [Текст]/ Под ред. Портнова. – М. 2012. – С. 163-167.
11. Бондаренко, И.Н. Инновационные идеи в социальном обслуживании пожилых людей [Текст]/ И.Н. Бондаренко // Психология зрелости и старения. – 2013. – № 3. – С. 87-125.

- 12.Бородкин, Ф.М., Коряк, Н.М. Внимание: конфликт! [Текст] / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск. – 1989.
13. Гаврилова, Е.В Практика социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому [Текст]/ Е.В. Гаврилова // – Социальное обслуживание. – 2012.– №1. – С. 57-94.
14. Горбушина, О.П. Психологические особенности социальной работы с пожилыми людьми [Текст]/ О.П. Горбушина // Журнал прикладной психологии. – 2014. – № 2. – С. 63-68.
15. ГОСТ Р 52495-2005 2.1.14 Социальное обслуживание населения. Термины и определения. – М.: Стандартиформ, 2006
- 16.Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. – СПб.: «Питер». – 2000 – 464 с.
17. Дементьева, Н.Ф. Общение как одна из форм деятельности в пожилом возрасте [Текст]/ Н.Ф. Дементьева // Психология зрелости и старения. – М.: ЦИЭТИН, 2012. – № 4. – С. 63-66.
- 18.Егидес, А.П. Лабиринты общения, или как научиться ладить с людьми [Текст] / А.П. Егидес.– М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА. – 2003. – 368 с.
- 19.Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии [Текст]: учебн.-метод. пособие. - /С.М. Емельянов – СПб.: Питер,2001. – 349с.
20. Заплетина, Н.И. Социальный работник и пожилой клиент: проблемное поле конфликтов [Текст]/ Н.И. Заплетина // Отечественный журнал социальной работы. – 2014. – № 2. – С. 43-47.
- 21.Захаров, В.П., Хрящева, Н.Ю. Социально-психологический тренинг [Текст] / В.П. Захаров, Н.Ю Хрящева. – Л.: Изд-во ЛГУ. – 1990.
22. Здоровцова, М.А. Ценностные ориентации как фактор успешности психосоциальной адаптации пожилых людей [Текст]/ М.А. Здворцова // Психология зрелости и старения. – М. – 2015. – № 4. – С. 49-55.
23. Зозуля Т. В. К проблеме профилактики психических расстройств пожилого возраста // Психология зрелости и старения. — 2000. — № 2 (10).

— С. 115—123

24. Ковалева, Н.Г. Образ жизни как фактор адаптации к жизни на пенсии [Текст]/ Н.Г. Ковалева // Психология зрелости и старения. – 2014. – № 2. – С. 34-53.

25. Ковалева, Н.Г. Пожилые люди: социальное самочувствие [Текст]/ Н.Г. Ковалева// СОЦИС: Социологические исследования. – 2011. – № 7. – С. 73-79.

26. Коттлер, Дж., Браун, Р. Психотерапевтическое консультирование [Текст] / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб.: Питер. – 2001. – 464 с.

27. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования [Текст] / Р. Кочюнас / Пер. с лит. – М.: Академический проект. – 1999. – 240 с.

28. Краснова, О.В. Психология социальной работы: учебник для бакалавров [Текст]/ И.Н. Галасюк, О.В. Краснова, Т.В. Шинина: под ред. докт. псих. наук О.В. Красновой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016. – 404 с.

29. Кроник, А., Кроник, Е. В главных ролях: Вы, мы, он, ты, я [Текст] / А. Кроник, Е. Кроник – М.: Мысль, 1989.

30. Лазуткина, Е.В. Социальная интеграция пожилых [Текст]/ Е.В. Лазуткина // Стратегия России. – 2013. - № 4. – С. 75-80.

31. Макшанов, С.И. Психогимнастика в тренинге [Текст] / С.И. Макшанов. – СПб: Речь. – 1993.

32. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст]/ И. В. Малофеев. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016, – 176 с.

33. Мандель, Б.Р. Психология развития. Полный курс: иллюстрированное учебное пособие [Текст]/ Б.Р. Мандель. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 743 с.

34. Марченко, И.К. Сочетание различных методик социокультурной реабилитации пожилых людей и инвалидов [Текст]/ И.К. Марченко //

Социальная работа. – 2014. – № 1. – С. 43-45.

35. Мельник, С.Н. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга [Текст] / С.Н. Мельник. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного университета. – 2004. – 74 с.

36. Минигалиева, М.Р. Проблемы и ресурсы пожилых людей [Текст]/ М.Р. Минигалиева // Отечественный журнал социальной работы. – 2014. – № 3. – С. 8-14.

37. Моренко, Т.М. Опыт социокультурной реабилитации клиентов геронтологического центра [Текст]/ Т.М. Моренко // Работник социальной службы. – 2016. – № 8 – С. 33-36.

38. Морозова, Е.А. Опыт работы кружков и клубов для пожилых людей [Текст]/ Е.А. Морозова // Работник социальной службы. - №5, 2014. – С. 39-42.

39. Натахина, В.В. Конструкция социального обслуживания пожилых людей на основе их потребностей [Текст]/ В.В. Натахина // Отечественный журнал социальной работы. – 2014. – № 2. – С. 60-64.

40. Невлева, И.М. Теория социальной работы [Текст]: Учебное пособие / И.М. Невлева. – Белгород: Кооперативное образование, 2015. – 162 с.

41. Нельсон-Джоунс, Р. Теория и практика консультирования [Текст] / Р. Нельсон-Джоунс. – СПб.: Питер. – 2000. – 464 с.

42. Огибалов, Н.В. Работа с пожилыми людьми [Текст]/ Н.В. Огибалов // Социальная работа. – 2013. – № 2. – С. 38-40.

43. Павленок П.Д., Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Текст]: учеб. пособие / П. Д. Павленок. – 10-е изд., испр. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2015. – 592 с.

44. Павленок, П.Д. Технологии социальной работы с различными группами населения [Текст]: Учебное пособие / П.Д. Павленок – М.: ИНФРА – М, 2014. – 254 с.

45. Петровская, Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг [Текст] / Л.А. Петровская. – М. – 1989. – 194 с.
46. Практикум по социально-психологическому тренингу [Текст] / под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб. – 2000.
47. Прутченков, А.С. Тренинг личностного роста [Текст] / А.С. Прутченков. – М.: Творческая педагогика. – 1993. – 240 с.
48. Психология социальной работы [Текст] / под ред. М.А. Гулиной. – СПб. – 2002.
49. Пухальская, Б.В. Старость как фаза развития человека. Старость [Текст] / Б.В. Пухальская // Популярный справочник. – М. – 2014. – С. 33-41.
50. Роик, В.Д. Адаптация людей к жизнедеятельности в пожилом возрасте [Текст] / В.Д. Роик // Человек и труд. – 2016. – № 2. – С. 46-49.
51. Рощак К.А. Психология старости [Текст]: хрестоматия / К.А. Рощак. – Самара: Изд. Бахрах-М. – 2014. – 736 с.
52. Салиева, Г.П. Педагогические основы социальной работы с пожилыми людьми [Текст] / Г.П. Салиева // Социальная работа. – 2015. – № 1. – С. 27-30.
53. Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы [Текст]: учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Сафонова. – М.: Академия, 2006. – 224 с.
54. Сафонова, Л.В. Технологии психосоциальной работы [Текст]: учеб.-метод. пособие для самостоятельной работы студентов / Л.В. Сафонова – Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. ун-та, 2003. – 217 с.
55. Сахарова, Т.Н. Геронтопсихология: Учебник с практикумом [Текст] / Под общ. ред. Т.Н. Сахаровой. – Москва: МПГУ, 2016. – 352 с.
56. Светличная, Т.Г. Личностные характеристики адаптационных способностей лиц периода поздней взрослости [Текст] / Т.Г. Светличная // Экология человека. – 2015. - № 11. – С. 37-41.
57. Светова, И.Н. Социальная адаптация пожилых людей как

теоретическая проблема [Текст]/ И.Н. Светова // Отечественный журнал социальной работы. – 2015. – № 2. – С. 32-35.

58. Соколинская, Е.В. Гендерные аспекты качества жизни у лиц пожилого и старческого возраста [Текст]/ Е.В. Соколинская // Психология зрелости и старения. – 2014. – № 1. – С. 94-108.

59. Соколова, В.Ф. Теория и практика реабилитации граждан пожилого возраста [Текст]: учеб. пособие / В.Ф. Соколова, Е.А. Березкая. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСИ», 2016. – 200 с.

60. Ташева, А.И. Эмпирическое исследование возрастной динамики смысложизненных представлений от юности к пожилому возрасту [Текст]/ А.И. Ташева // Психология зрелости и старения. – 2017. – № 2. – С. 84-109.

61. Топчий, Л.В. Социальное обслуживание пожилых людей: новые шаги к инновационным технологиям и созданию благоприятной обстановки [Текст]/ Л.В. Топчий // Работник социальной службы. – 2012. – № 1. – С. 49-57.

62. Усков, М.П. Некоторые вопросы развития учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов [Текст]/ М.П. Усков // Отечественный журнал социальной работы. – 2016. – № 3. – С. 57-62.

63. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

64. Филатов, Ф.Р. Основы психокоррекции [Текст]: Учеб. пособие для студентов вузов / Ф. Р. Филатов. – Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2015. –198 с.

65. Фирсов, М. В., Шапиро, Б. Ю. Психология социальной работы. Содержание и методы психосоциальной практики [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. Заведений / М.В Фирсов, Б.Ю. Шапиро. – М., 2002.

66. Фролькис, В.В. Синдром старения [Текст]/ В.В. Фролькис // Психология зрелости и старения. – 2013. – № 1. – С. 86-106.

67. Халанская, В.А. Содержание и методика психосоциальной работы в

системе социальной работы [Текст]: Учебно-методическое пособие / В.А. Халанская, М.А. Ситникова. – Белгород: Изд-во БелГУ, 2009. – 212с.

68. Хисматуллина, З.Н. Социальная геронтология [Текст]: Учебное пособие / З.Н. Хисматуллина. – Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2015. – 277 с.

69. Холостова, Е. И. Социальная геронтология [Текст]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социальная Работа» / Е.И. Холостова. – М.: ИНФРА-М, – 2015. – 295 с.

70. Холостова, Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми [Текст]: Учебник для бакалавров / Е.И. Холостова. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков И Ко», – 2017. – 340 с.

71. Холостова, Е.И., Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой. – М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков И Ко”, 2016. – 478 с.

72. Хухлина, В.В. Люди пожилого возраста и принятие решений [Текст]/ В.В. Хухлина // Отечественный журнал социальной работы. – 2014. – № 3. – С. 73-80.

73. Шабанов, В.П. Развитие социального обслуживания пожилых людей – одно из ключевых направлений социальной работы [Текст]/ В.П. Шабанов // Социальная работа. – 2013. – № 1. – С. 6-9.

74. Шахматов, Н.Ф. Психическое старение [Текст]: счастливое и беззаботное / Н.Ф. Шахматов. – М.: «Медицина», 2016. – 303 с.

75. Шейнов, Г. Конфликты в нашей жизни [Текст] / Г. Шейнов. – М: Амалфея. – 1997. – 288 с.

76. Щавель, С.С. Социализация и социальная защита пенсионеров [Текст]/ С.С. Щавель // Общество и экономика. – 2011. – №1. – С. 153-168.

77. Юрчук, В.В. Современный словарь по психологии [Текст] / В.В. Юрчук. – Мн.: Элайда, 2000. – 704 с.

78. Юсупов, И.М. Психология позднего периода жизни [Текст]: Учеб.

пособие / И.М. Юсупов. – Казань: Изд-во «Познание» Института экономики, управления и права. – Казань, 2012. – 231 с.

79. Якимаха, Л.И. Роль семьи в жизни пожилых людей [Текст]/ Л.И. Якимаха // Психология зрелости и старения. – 2014. – № 2. – С. 110-116.

80. Ярмонова, Е.В. Социологический мониторинг «Социальное самочувствие граждан пенсионного возраста» [Текст]/ Е.В. Ярмонова // Отечественный журнал социальной работы. – 2016. – № 3. – С. 48-51.

81. Яцемирская, Р.С. Социальная геронтология [Текст]: Учебное пособие / Р.С. Яцемирская. – М.: Гуманист, 2016. – 224 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ