

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

ПИСЬМИЧЕНКО ОЛЬГА СЕРГІЇВНА

УДК 364-3:316,482](043,3)

**ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ
В УСТАНОВАХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

спеціальності 231 – «Соціальна робота»

АФТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи

за освітньою програмою «Соціальна робота»

Миколаїв – 2019

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили,
Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник: доктор наук з державного управління, доцент
ПАЛАГНЮК Юліана Вікторівна
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили.

Рецензент: кандидат наук з державного управління, доцент
КОЗЛОВА Людмила Василівна
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили

Захист відбудеться *27 лютого 2019 року о 10.00* на засіданні кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Сьогодні в країнах Європи відбувається реформування системи соціального захисту з метою забезпечення належного рівня життя населення. Однією зі складових такої реформи є вдосконалення системи врегулювання конфліктів у закладах соціального захисту населення. Розвиток суспільних відносин призводить до розширення кола суб'єктів, які потребують надання соціальних послуг, що, у свою чергу, робить необхідним збільшення персоналу надавачів таких послуг. Від кількості клієнтів залежить й емоційний стан співробітників організації. Саме тому є доцільним запропонувати можливі стратегії запобігання і вирішення конфліктів, пошук альтернативних методів співпраці, адже кожна людина індивідуальна, і існує ймовірність, що соціальний працівник не зможе сповна допомогти людині якщо сам буде перебувати в стресовій ситуації, яка в подальшому може викликати конфлікт інтересів. Ці питання розглядали та досліджували такі зарубіжні науковці як Р. Дарендорф, А. Козер, М. Шериф, Д. Рапопорт, Р. Доз, Л. Томпсон, Д. Томас, М. Дойч, Д. Скотт, а також вітчизняні дослідники Ю. Альошина, А. Анцупова, Н. Гришина, Л. Гозман, Е. Дубовська, Л. Цой, А. Шипилов та інші вчені, зробили вагомий вклад в дослідження цієї теми. Однак слід відзначити, що питанню володіння конфліктними ситуаціями у роботі з персоналом управління соціального захисту населення не приділялося значної уваги.

Таким чином, проблема запобігання або вирішення конфліктів в установах соціальної сфери виступає на перший план та набуває сьогодні особливої значущості, тому виникає гостра потреба у переосмисленні його концептуальних засад. Виходячи з вищевикладеного, вважаємо, що тема роботи «Запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери» є актуальною.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати, емпірично дослідити виникнення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери та

запропонувати рекомендації щодо вироблення шляхів їх запобігання і вирішення.

Відповідно до поставленої мети було виділено наступні **завдання**:

- визначити понятійно-категоріальний апарат дослідження;
- охарактеризувати теоретичні засади запобігання і вирішення конфліктів в організації, причини виникнення міжособистісних конфліктів;
- розробити програму дослідження конфліктів у Департаменті праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради;
- проаналізувати результати дослідження та надати рекомендації щодо запобігання і вирішення конфліктів у Департаменті праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради.

Об'єктом даної роботи є міжособистісні конфлікти в установах соціальної сфери.

Предмет роботи – запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери.

Методи дослідження. Викладення матеріалу в чіткій послідовності та логічній завершеності стало можливим внаслідок застосування хронологічно-проблемного принципу і логічно-аналітичного методу.

У роботі використовувалися методами, за допомогою яких здійснювалося дослідження: а) загальнонаукові методи (індукція, дедукція, синтез, конкретизація); б) емпіричні методи дослідження (аналіз наукової літератури, бесіда, анкетування).

Наукова новизна. Наукова новизна полягає у наданні рекомендацій щодо запобігання та вирішення конфліктів в Департаменті праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради на основі розробленого плану дій при виникненні конфлікту .

Теоретичне значення кваліфікаційної роботи полягає в аналізі сутності і змісту явища конфлікту в організації; отримані результати дозволяють зробити певні висновки щодо особливостей виникнення конфліктних ситуацій в колективі та запропонувати шляхи їх вирішення.

Практичне значення роботи. Результати дослідження можуть використовуватися під час підготовки майбутніх менеджерів соціальної сфери при викладанні таких дисциплін, як: «Організація діяльності соціальних служб», «Соціальні конфлікти» тощо, а також спеціалістів у сфері публічного адміністрування, політології, громадськості.

Окремі рекомендації магістерської роботи щодо запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери було застосовано в роботі відділу Персоніфікованого обліку та фінансування пільг Управління соціальних виплат компенсацій Інгульського району Департаменту праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради (довідка про впровадження №1290/09.02.02/07 від 20.02.2019)

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилось в Департаменті праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради серед персоналу Управління соціальних виплат і компенсацій Інгульського району (відділ Персоніфікованого обліку та фінансування пільг).

Апробація наукового дослідження. Основні положення та результати дослідження доповідались та обговорювались на Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених «Реалізація євроінтеграційної політики України: суспільно-політичний та безпековий аспекти» (14-16 листопада 2016 р., м. Миколаїв).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 72 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи складає 128 сторінок, із них 83 сторінок основного тексту.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми магістерської роботи, сформульовано мету і завдання, визначено об'єкт та предмет, охарактеризовано методологію і експериментальну базу дослідження, показано наукову новизну, теоретичну і практичну значущість отриманих результатів, подано відомості про апробацію результатів дослідження, представлено інформацію про публікації структури й обсяг магістерської роботи.

У **першому розділі « Теоретичні засади дослідження виникнення міжособистісних конфліктів в організації»** ми дали визначення таким поняттям як, конфлікт — це зіткнення окремих людей чи соціальних груп, що виражають різні, часом протилежні цілі, інтереси і погляди, управління конфліктом – це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має стосунок даний конфлікт., було охарактеризовано сутність та зміст конфліктної діяльності в колективі. Розкрито основні технології виникнення та методики виходу з конфліктних ситуацій. Визначено принципи, напрямки та чинники виникнення конфліктів. Встановлено, деякі засоби профілактики конфліктних ситуацій в організації, та типи поведінки в конфлікті. У даній роботі була зроблена спроба дати короткий аналітичний огляд деяких психологічних теорій і досліджень, які розглядали конфлікт і провести теоретичний аналіз поняття конфлікту в організації. Трудовий колектив - формальна (формалізована) спільність людей, об'єднаних спільною діяльністю для досягнення певних цілей (виробництво продукції, ремонт будинків, наукові вишукування). Конфлікт в організації - це усвідомлене протиріччя між спілкуються членами цього колективу, який супроводжується спробами його вирішити на тлі емоційних відносин.

Існують п'ять типів стратегій поведінки індивідів у конфліктній ситуації: співробітництва, суперництва, уникнення, компромісу, пристосування. Отже, виявлення сутності виникнення конфлікту є основним для осмислення особливостей роботи зі спеціалістами управління соціального захисту населення задля викорінення конфліктних ситуацій.

В другому розділі «Дослідження запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери» експеримент проходив на базі Управління соціальних виплат і компенсацій Інгульського району Миколаївської міської ради в період з 1 листопада 2018 року по 31 січня 2019 року. В експериментальну групу увійшли співробітники управління, а саме відділу Персоніфікованого обліку та фінансування пільг (23-55) в кількості 20 чоловік.

Емпіричне дослідження було проведено в чотири етапи. Охарактеризуємо їх докладніше.

Етап перший – підготовчий. В рамках підготовчого етапу емпіричного дослідження було отримано дозвіл від начальника управління та начальника відділу на проведення дослідження, було здійснено підбір діагностичного інструментарію для тестування співробітників, організована група випробовуваних.

Етап другий – констатуючий експеримент. Мета дослідження на констатуючому етапі було виявити рівень конфліктності співробітників управління. В рамках констатуючого експерименту були протестовані всі випробовувані особи. Тестування відбувалося в груповій формі, в кабінеті. Кожен випробуваний індивідуально, за допомогою експериментатора, заповнював бланки з тестами. Приміщення для тестування (робочий кабінет) був провітрений і добре освітлений. Тестування проводилося в першій половині дня.

Етап третій – формуючий експеримент. На даному етапі була проведена обробка всіх отриманих результатів. Крім якісної обробки, була проведена також кількісна обробка даних. Виконано таблиці і малюнки. Також були розроблені і проведені з учасниками експерименту: лекція-тренінг (додаток В)

Етап четвертий – контрольний експеримент. На даному етапі були підведені підсумки, зроблені висновки про істинність висунутої гіпотези дослідження. Запропоновано рекомендації щодо зниження конфліктності серед співробітників управління. Характеристика вибірки досліджуваних: в якості

піддослідних в дослідженні виступили 20 співробітників. Вік випробуваних – 23-55 років. У групі 15 жінок і 5 чоловік.

Першою проведеною в рамках емпіричного дослідження методикою виступила соціально-психологічна анкета (розроблена самостійно).

Виходячи з даних, які ми отримали у результаті обробки анкетування, конфлікти в колективі виникають досить часто. Так, на питання анкети відповіло більшість опитаних - 15 жінок і 5 чоловіки (див. Рис.2.1).

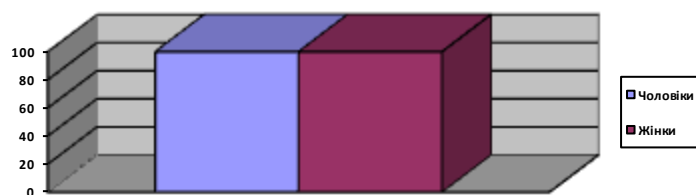


Рис. 2.1. Частота виникнення конфліктів

На частоту власної участі в конфліктних взаємодіях вказали 13 жінок і 2 чоловіки, що ми бачимо на діаграмі наданій нижче (див. Рис.2.2).

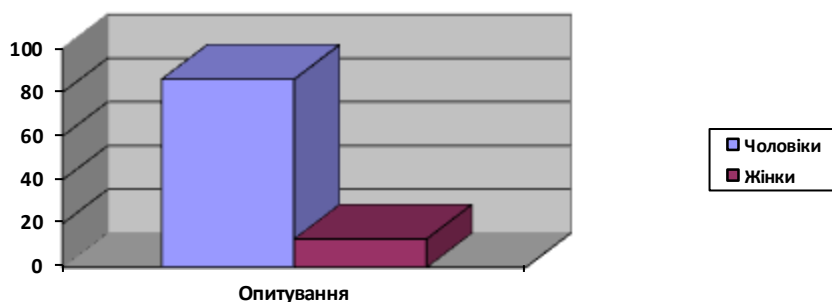


Рис. 2.2. Безпосередня участь у конфлікті

Решта опитаних частіше відзначають, що не є причетними до конфлікту, але змушені брати в ньому участь для того, щоб відстоювати свої інтереси або захищатися від нападок.

Цікавим виявився гендерний розподіл відповіді на питання щодо вирішення конфліктів. Так, 13 опитуваних жінок відзначають, що не вміють вирішувати конфлікти. І, навпаки, кількість чоловіків, які відповіли на те ж питання позитивно, є 100 %. Тобто чоловіки відзначають, що вони вміють керувати і вирішувати конфлікти (див. Рис.2.3).

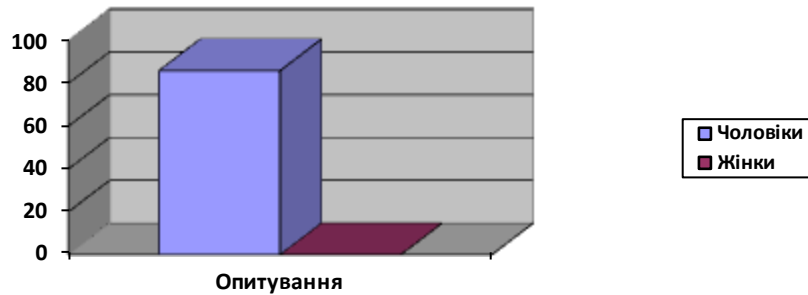


Рис.2.3 Гендерна відмінність у змозі вирішувати конфлікти

Відповідаючи на питання анкети про те, чи змінюється ставлення до людей, з якими відбувся конфлікт, 9 жінок відповіли позитивно. У той же час у чоловіків статистика повністю протилежна, тому що лише один опитуваний змінив би думку про людину після конфлікту. Такий результат, на нашу думку, свідчить про те, що чоловіки намагаються не запам'ятовувати погане. (див. Рис.2.4).

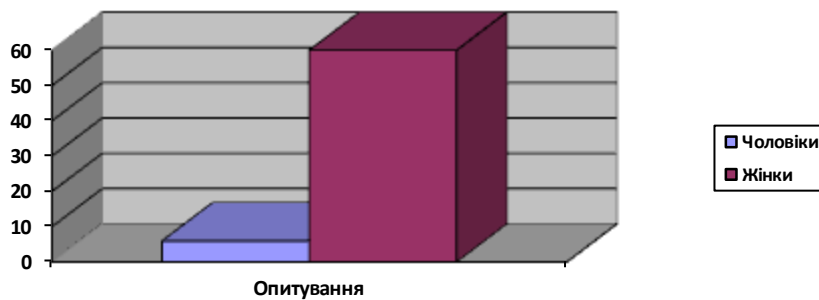


Рис. 2.4 Відношення до опонента після конфлікту

На запитання про причини виникнення конфліктів, 12 жінок та 3 чоловіки відповіли, що основною причиною виникнення конфліктів є нерівномірний і нерівноцінний розподіл роботи між співробітниками. Решта опитаних - 3 жінки та 2 чоловіки обрали відповідь, що трудове виснаження від великої кількості клієнтів є причиною виникнення конфліктів (див. Рис.2.5).

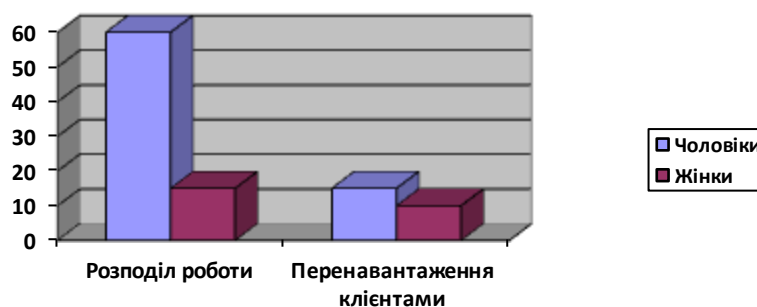


Рис.2.5 Причини виникнення конфліктів

Також підсумуємо, що у результаті дослідження виявлено, що чоловіки, на відміну від жінок, декларують більш конструктивну поведінку в конфлікті. (див. Рис 2.6)

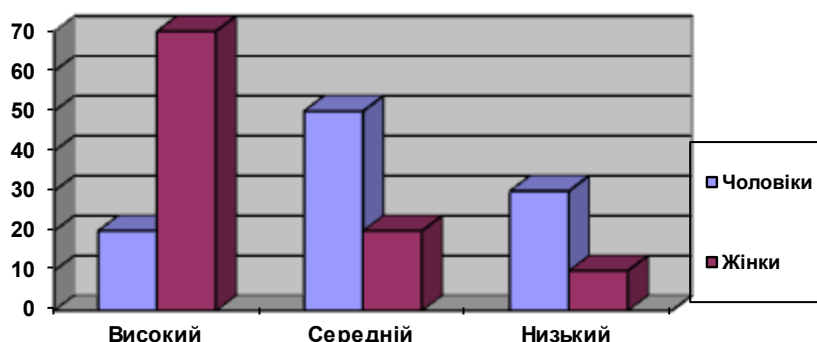


Рис. 2.6 Порівняльна характеристика рівня конфліктності у чоловіків і жінок

В ході анкетування було виявлено, що в управлінні соціальних виплат і компенсацій Інгульського району ніколи не проводилась професійна підготовка, інформаційні бесіди або тренінгові заняття, які б допомогли робітникам навчитись краще вирішувати конфлікти, що виникають в ході робочого процесу чи зі співробітниками, а особливо з клієнтами. Тому нами було вирішено провести тренінг-лекцію з теми «Конфлікти та методи їх вирішення».

Аналізуючи результати дослідження рівня конфліктності у співробітників відділу Персоніфікованого обліку та фінансування пільг Управління соціальних виплат і компенсацій Інгульського району, можемо зробити наступні висновки: результати визначення рівня конфліктності серед трудового колективу, які були отримані до проведення тренінгу і лекції, виявилися більш низькими, ніж результати, які ми отримали після проведення лекції та тренінгу. Це свідчить про ефективно проведену роботу з робітниками відділу, спрямовану на підвищення рівня обізнаності про методи вирішення та запобігання виникнення конфліктних ситуацій в установах соціальної сфери. На нашу думку, це пов'язано з тим, що додаткові лекції, тренінги зі співробітниками з цього питання сприяють їхній обізнаності щодо розуміння

взагалі, що таке конфлікт, та які існують способи профілактики конфліктів в колективі.

Ми бачимо, що рівень конфліктності серед працівників значно зменшився порівняно з попередніми результатами, отже це допомагає нам зробити висновок що, обрана нами стратегія виведення трудового колективу з прірви постійно виникаючих конфліктів, була обрана вірно. Для наочності ми надаємо порівняльну характеристику змін рівня конфліктності в Таблиці 2. 4, з сумарними балами по кожному рівню конфліктності. Ми бачимо, що результати дослідження, щодо рівня конфліктності в організації, збільшились майже в половину, що свідчить про вдале проведення експерименту. Успіх управління соціального захист населення на пряму залежить від емоційного стану робітників, тому що кожна людина, яка звертається за допомогою, повинна бути почута, якщо працівники управління будуть користуватись наданими їм знаннями та впроваджувати спокій та врівноваженість в роботу трудового колективу, ні один потребуєчий соціального захисту не буде обділений увагою.

Таблиця 2.4

Рівень конфліктності співробітників відділу персоніфікованого обліку та фінансування пільг

Рівень конфліктності співробітників організації			
До провеження тренінг-лекції		Після проведення тренінг-лекції	
Високий	56	Високий	42
Середній	64	Середній	125
Низький	48	Низький	122
Всього	168	Всього	289
%	8,35	%	14,45

Джерело: складено авторами

Після проведення та опрацювання нашого дослідження ми можемо надати деякі рекомендації, щодо запобігання та вирішення конфліктних ситуацій в управліннях соціального захисту населення. Опитані респонденти відповідали на різноманітні запитання щодо рівня своєї конфліктності. На запитання про причини виникнення конфліктів більшість співробітників

відповіли про нечесний та непрофесійний рівень розподілу праці, тому ми вважаємо за доцільне запропонувати наступні рекомендації:

– Перша рекомендація буде стосуватись саме керівників, адже авторитет керівника – запорука стабільності відносин у колективі. Прийняття обгрунтованих управлінських рішень – найважливіша умова попередження конфліктів всіх рівнів, хороший керівник не буде обирати собі в улюбленці когось з підлеглих, робота повинна бути розподілена рівномірно та рівноцінно, це зменшить кількість конфліктів між співробітниками, які раніше могли помічати деяку несправедливість в свою сторону. Звісно в посадових інструкціях кожного робітника прописані обов'язки, які повинен виконувати працівник, але все ж таки сам керівник вирішує обсяг роботи, який покладається на працівників;

– Наступна наша рекомендація стосується проблеми перенавантаження спеціалістів клієнтами. Звісно ми розуміємо, що кількість людей – отримувачів соціального захисту ми зменшити не зможемо, але збільшити штат працівників на одну-дві людини має бути під силу кожній організації. Внаслідок цього ми отримаємо збільшення робочих місць на підприємствах, що збагатить економіку країни, та підтримаємо всіх влаштованих працівників зменшенням навантаження на одну особу;

– Отримавши у результаті дослідження інформацію про гендерну спроможність вирішувати конфлікти, ми можемо зробити висновок, що чоловіки на їхню особисту думку більш спроможні вирішувати конфлікти, з чого випливає потреба в спеціалістах чоловічої статі в закладах соціального соціального захисту населення. Чоловіки проявляють себе як ті, хто має холодний розум і менш схильні до проявів емоцій, що і допомагає їм із легкістю обходити конфлікти як між співробітниками, так і вирішувати конфлікти, які виникли між клієнтом та організацією;

– Ключовим моментом можна назвати проблему емоційного стану працівників, тому що кожен клієнт, який звернувся за допомогою до органів соціального захисту, «вивалює» на спеціаліста всі свої проблеми, починаючи з недостатнього рівня пенсії і закінчуючи особистими негараздами в сім'ї. Іноді

людина відчуває звичайну потребу бути почутою, так як спеціаліст не має права відмовити в цьому, він регулярно бере на себе чужі проблеми та отримує негативні емоції. При проведенні дослідження ми зіткнулись з проблемою відсутності штатного психолога, який забор'язаний бути на підприємстві. Це серйозне упущення для робочого процесу, адже неналежне піклування про співробітників може призвести до емоційного або професійного вигорання. Більшість проблем ми носимо в своїй голові, тому ми запропонували ввести в штат працівників психолога для початку на декілька днів в тиждень. Ця рекомендація була прийнята до уваги, тому через деякий час в управління був запрошений психолог в тестовому режимі, звісно працівники не відразу почали звертатись до нього, але особистим прикладом ми довели, що відвідання психолога для вирішення емоційних проблем не страшно. Психолог запропонувала декілька стратегій особистісного контролю над складними ситуаціями, або коли конфлікт вже розпочався. Сподіваємось така практика стане початком такої постійної роботи у цьому управлінні;

– Щодо запровадження деяких рекомендацій, ми звернулись за досвідом інших країн. Ми кажемо про введення в дію 4-ти денного робочого тижня. Так як першовідкривачем була Німеччина, то ми опитали людей, які вже відчули цю систему в дії. Отже, за їх словами: 4-ри тижневий робочий тиждень сприймається дуже добре, адже заробітна платня зберігалась, а днів для відпочинку стало більше. Керівники цих організацій відмітили, що продуктивність робітників збільшилась, а емоційний стан покращився, працівники вдячні за таке нововведення, адже воно дає можливість не тільки віддавати всього себе роботі, а й розвиватись, відпочивати з сім'єю. На нашу думку, при зниженні тривалості робочого часу люди можуть більш ефективно зосередити увагу, а якість і креативність роботи зростатимуть. Звісно ця рекомендація може здатись занадто мрійливою для запровадження її в закладах соціального захисту населення України, але провівши особисте опитування працівників ми виявили, що всі б з радістю спробували таку систему в дії;

– Дуже легкою для співробітників здалась наша рекомендація про спільний відпочинок, без офіційності та робочих моментів. Цю рекомендацію

вдалось втілити в життя вже зараз: відвідання всім відділом театру не тільки відволікло кожного від робочих негараздів, а й збагатило духовний світ робітників. Також ми мали змогу дізнатися щось нове один про одного, і всі розпочали планування спільного виходу на святкування 8-го Березня;

- Організація з керівниками відділів тематичних семінарів з питань підвищення рівня обізнаності щодо запобігання та вирішення конфліктних ситуацій серед співробітників, профілактики та запобігання негативним проявам серед співробітників;

- Запровадження регулярного проведення тренінгів не тільки по запобіганню та вирішенню конфліктних ситуацій, а й по підвищенню рівня спілкування, комунікації, тренінги з особистісного росту, так як ця тема викликала велике зацікавлення з боку жіночої частини колективу;

- Проводити діагностику вікової готовності до роботи в закладах соціальної сфери, тому що працівники стикаються з різними клієнтами, які можуть бути агресивно налаштовані. Якщо робітник морально не готовий до такого стресу, він може відчувати тиск з боку як клієнтів, так і співробітників, через що і виникають конфліктні ситуації;

- Інформувати співробітників управлінь про заходи, що відбуваються в місті з даної теми на сторінках ЗМІ, та в мережі Інтернет;

- Проводити зустрічі з фахівцями з метою обговорення життєвих історій, прогнозування та вирішення конфліктних ситуацій, зустрічі з колегами, які вже стикались з проблемами конфліктності, обмін досвідом;

- Формування у співробітників управлінь відповідальності за свої дії та усвідомлення великого значення ролі соціального працівника в закладах соціального захисту;

- Отримання знань про особливості психології виникнення міжособистісного конфлікту також допоможуть фахівцям впоратись з конфліктом будь-якої важкості.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження на тему «Запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери» можна зробити наступні висновки.

1. У ході роботи було проаналізовано такі основні поняття, як «конфлікт», «конфліктна особистість», «конфліктна ситуація», «соціальний працівник». Завдяки вивченню поняттєво-категоріального апарату ми визначили, що основою нашої роботи є співробітники управлінь соціального захисту населення, які потребують допомоги у викоріненні конфліктних ситуацій між собою, які заважають в повній мірі виконувати свою роботу. У вирішенні цього питання ми вважаємо за доцільне залучати керівний склад управлінь, а також психологів, тренерів з проблем конфліктності в організації. Робота керівника полягає передусім у формуванні в своєму колективі високих моральних якостей, які є головним чинником вибору способів поведінки при виникненні конфліктів. Отже, виявлення сутності конфлікту є основним для осмислення особливостей роботи з ним. Також це доводить, що спроможність до вирішення або запобігання міжособистісних конфліктів в організації сприяє становленню особистості, яка володіє високими моральними якостями, духовним та інтелектуальним потенціалом, здатної виробити власну шкалу цінностей і переваг, тобто людини, спрямованої на іншу людину, відповідальної за свої вчинки, яка поважає інших.

2. Діяльність соціального працівника відіграє важливу роль у становленні управління соціальної сфери. Адже клієнти (отримувачі соціальних допомог) займають найважливіше значення для держави, обслуговування їх потреб повинно бути на найвищому рівні, тому і емоційний стан співробітників управління має бути стабільним, для кращого забезпечення клієнтів соціальними послугами, які гарантує держава. Тому важливо, щоб керівний склад управління проводив професійну підготовку робітників для запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів.

Діяльність соціального працівника розглядається як забезпечення найбільш сприятливих умов розвитку кожного співробітника соціальної сфери, що сприяє соціальному становленню особистості, знаходження нею усіх видів свобод і повноцінної участі індивідів у житті суспільства. Для того, щоб надати допомогу людині, потрібні знання основних тенденцій розвитку питання вирішення конфліктності серед співробітників підприємств, психологічних особливостей, у чому обізнаний соціальний працівник.

Одночасно колектив є і малою соціальною групою – найбільш згуртованою і стабільною первинною клітинкою соціального організму. Будь-які проблеми економічного, політичного та іншого змісту, що виникають в суспільстві, миттєво відображаються на колективі.

3. Для дослідження особливостей формування уявлення про запобігання та вирішення міжособистіх конфліктів в установах соціальної сфери було розроблено програму дослідження. Емпіричне дослідження рівня сформованості уявлень про запобігання та вирішення міжособистіх конфліктів в установах соціальної сфери було проведене в Департаменті праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради серед персоналу Управління соціальних виплат і компенсацій Інгульського району (відділ Персоніфікованого обліку та фінансування пільг).

4. Узагальнивши наше теоретико-експериментальне дослідження, було виявлено деякі особливості.

По-перше, ми здійснили теоретичний аналіз уявлень співробітників управління про спроможність запобігання та вирішенню конфліктів. По-друге, визначили, що співробітники управління не спроможні якісно вирішувати або запобігати конфліктним ситуаціям як між собою, так і з клієнтами, про що свідчить високий рівень конфліктності, який ми отримали, провівши ряд досліджень. Також було виділено важливість психологічної та вікової готовності до роботи в закладах соціальної сфери. Саме вона зумовлює здатність співробітника на подальшу якісну трудову діяльність її успішність або ж конфліктність.

Нами було проведено експериментальне дослідження спроможності до запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери. Дослідження проводилося зі співробітниками управління соціальних виплат і компенсацій Інгульського району, а саме відділу персоніфікованого обліку та фінансування пільг у кількості 20 чоловік.

Дослідження проводилось за допомогою анкетування, у результаті якого було виявлено, що основою виникнення конфліктів є невірний розподіл праці між співробітниками управління, а також перенавантаження співробітників. Аналіз відповідей свідчить про актуальність і необхідність роботи щодо підвищення рівня спроможності до запобігання та вирішення конфліктів. Розроблено рекомендації щодо зменшення рівня конфліктності у співробітників, а також рекомендації щодо попередження виникнення конфліктів, які стосуються в першу чергу керівного складу управління.

Завдяки проведеному нами дослідженню, ми мали змогу дослідити обізнаність робітників управління про поняття конфлікт, їх рівень конфліктності, що дало нам змогу розробити практичні рекомендації з запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в закладах соціальної сфери, зі зміцнення та розвитку системи соціального захисту населення.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Письмиченко О. С. Особливості розвитку соціальних послуг у системі соціальної політики Німеччини / О. С. Письмиченко, Ю. В. Палагнюк // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування: електр. наук. фах. вид. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. – 2018. – № 1. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/2018_1/20.pdf

АНОТАЦІЇ

Письмиченко О. С. Запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери – Рукопис.

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 231 соціальна робота. – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена дослідженню запобігання та вирішення міжособистісних конфліктів в установах соціальної сфери. Проаналізовано понятійно-категоріальний апарат теми, охарактеризовано сучасні підходи до вирішення конфліктів в установі.

Окрему увагу приділено дослідженню рівня обізнаності щодо вирішення конфліктних взаємодій, співробітниками управління соціальних виплат і компенсацій Інгульського району, та були надані рекомендації з поліпшення ситуації виникнення конфліктів в колективі, та змоги працівників їх вирішувати.

Ключові слова: Соціальний працівник, конфлікт, конфліктна ситуація, вирішення конфлікту.

Pismichenko O. S. Prevention and solution of interpersonal conflicts in social institutions - Manuscript.

Master's work on obtaining an academic master's degree in the specialty - 231 social work. - Black Sea National University named after Petro Mohyla, Nikolaev, 2019.

The master's work is devoted to the study of the prevention and solution of interpersonal conflicts in social service institutions. The conceptual-categorical apparatus of the topic is analyzed, modern approaches to the solution of conflicts in the institution are characterized.

Particular attention was paid to the study of the level of awareness of conflict resolution, employees of the management of social payments and compensations in the Ingul district, and provided recommendations for improving the situation of conflicts in the team, and the ability of their employees to solve them.

Key words: social worker, conflict, conflict situation, conflict resolution.