

STUDENTŲ, STUDIJUOJANČIŲ SOCIALINĮ DARBĄ, POŽIŪRIS Į KONFLIKTŲ SPRENDIMĄ

Audronė Rimkuvienė, Daiva Tumasonytė

Panevėžio kolegija,
Klaipėdos g. 29, Panevėžys, Lietuva
El. p. soc@panko.lt

Anotacija

Konfliktai yra sudedamoji asmenybės egzistavimo ir raidos dalis. Jie, sukeldami tam tikrą bendravimo ir komunikacijos diskomfortą, suteikia daugybę konfliktų problemos sprendimo būdų ir galimybių. Tinkamas požiūris į emocijų valdymą bei tinkamos elgesio strategijos konflikto metu pasirinkimas suteikia galimybę reikiamai išnaudoti konflikto teikiamas galimybes ir konstruktyviai spręsti problemas.

Įvairios konfliktų strategijos leidžia nustatyti juos sukeliančias priežastis ir jų pagalba spręsti konfliktines situacijas, tikintis konstruktyvių teigiamų pasekmių. Veiksmingą konfliktų sprendimą veikia konfliktuojančių asmenybių savitumai. Panašūs požiūriai skatina efektyvią konfliktų prevenciją bei tobulina konfliktų valdymo ir tarpininkavimo įgūdžius.

Norint išsiaiškinti Panevėžio socialinio darbo studentų nuomonę apie konfliktus, buvo atliktas tyrimas, kurio tikslas – išanalizuoti socialinio darbo specialybės studentų požiūrį į konfliktų sprendimą.

Straipsnyje aptariamos konfliktų atsiradimo priežastys, valdymo galimybės, analizuojama efektyvi jų sprendimo dinamika.

Tyrimas parodė, ar socialinio darbo studentai geba konstruktyviai spręsti konfliktus socialiniame darbe, panaudodami tinkamiausius jų sprendimo stilius ir galimybes.

Straipsnyje pateikiama tyrimo rezultatų analizė ir išvados.

Raktiniai žodžiai: konflikto struktūra, konflikto priežastys, konflikto sprendimo stiliai, konflikto baigtis, socialinis darbas.

Įvadas

Problemos aktualumas. Šiandieninėje visuomenėje konfliktas yra dažnas reiškinys. Iš to, kaip žmogus elgiasi, galima spręsti apie jo vidinę kultūrą. Konflikto sprendimas reiškia konflikto nutraukimą analitiniais metodais ir įsigilinimą į problemos esmę.

Mokslas apie konfliktus turi fundamentinį teorinį pamatą ir reikšmingai padedančią įvairiose veiklose taikomąją dalį. Praktines konflikto sprendimo ir valdymo išvadas taiko viešojo administravimo institucijos, teisėsaugos pareigūnai, vadybininkai, socialiniai darbuotojai, pedagogai ir kt. Dėl savo integralaus pobūdžio konfliktų problematiką tyrinėja politologija, sociologija, psichologija, vadyba, pedagogika. Minėtieji mokslai ir jų specializuotos kryptys, tyrinėdamos konfliktus, sąveikauja ir visapusiškai praturtina vieni kitus. Žymiausi mokslininkai, nagrinėję konfliktus, Ritzer G. (2003), Kozep L. (2000), Simmelis G. (1972), pradėjo vartoti sąvoką „socialinis konfliktas“. XIX a. pabaigos – XX a. pradžios psichologai, t. y. Freudas Z., Adleris A., Jungas G., Frommas E. ir nemažai lietuvių mokslininkų: Bitinas B. (1996), Targamadžė V. (1999, 2006), Lakis J. (2008), Stoškus V. (2006), Ignatavičienė K. ir Račelytė D. (2003) Miškinis, K.(2003), Navaitis, G (2007), Jasikevičius, A (1995), Matulienė, G.(1997), Želvys, R (1995), Lekavičienė, R. (2001), Gailienė, D; Bulotaitė, L; (2002), ir kt. tyrinėja konfliktus.

Tyrimo duomenys padės įsigilinti į šią problemą ir suteiks galimybę konstruktyviau juos spręsti grupės viduje bei socialinio darbo praktinėje veikloje.

Objektas – socialinio darbo specialybės studentų požiūris į konfliktų sprendimą.

Tikslas – išanalizuoti socialinio darbo specialybės studentų požiūrį į konfliktų sprendimą.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti mokslinę literatūrą apie konfliktus.
2. Išnagrinėti studentų nuomonę apie konfliktų priežastis studijų metu bei socialiniame darbe.

3. Nustatyti konfliktų sprendimo stilius.

Metodai:

1. Mokslinės literatūros analizė.
2. Anketinė apklausa.

Konflikto sampratos apžvalga

Konfliktai – tai tokia natūrali, svarbi, neišvengiama visuomenės ir mūsų pačių gyvenimo dalis, kad juos sunku vienareikšmiai apibrėžti. Mokslinėje literatūroje randama labai daug konfliktų apibrėžimų. Žodis „konfliktas“ yra kilęs iš lotyniško žodžio *conflictus*, kuris reiškia susidūrimą.

Pasak Jacikevičiaus A. (1995) konfliktas – tai daugiau ar mažiau išreikšta kova tarp dviejų ar daugiau šalių, kurios turi prieštaraujančias nuostatas, veikimo tikslus ir priešinasi agresijai į vertybes. (Jacikevičius, 1995, p. 67). Kaip teigia Edelman J. (1997) konfliktas – tai situacija, kai du žmonės nesutaria dėl veiksmų, kurių vienas iš jų imasi, arba kai jis ar ji nenori, kad tų veiksmų būtų imtasi (Edelman, 1997, p. 33). Lakio J. (2008) teigimu, konfliktas – tai susidūrimas, kova, kylanti iš interesų, vertybių, poreikių prieštaravimo ir nesuderinamumo (Lakis, 2008, p. 46).

Lekavičienė R. (2001) konflikto apibrėžimą papildė, teigdama, kad tai yra priešingų tikslų, interesų, pozicijų ir nuomonių susidūrimas, rimti nesutarimai, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai (Lekavičienė, 2001, p. 164). Suslavičiaus A., Valicko G. (2006) nuomone, konfliktas – dar vienas dažnas stresorius, galintis lemti stresinę būseną (Suslavičius, Valickas, 2006, p. 284). Psichologiniu aspektu konfliktas žymi priešingų poreikių, pareigų, motyvų, kurie negali būti vienu metu realizuojami, susidūrimą, sukeltą stiprius, nemalonių išgyvenimus, kurie gali nulemti klaidingą suvokimą ar nustelbti mąstymą (Želvytis, 1995, p. 157).

Kaip teigia Guščinskienė J. (2002), konfliktas – tai kova už vertybes ir statusą, valdžią ir išteklius. (Guščinskienė J., 2002, p. 97)

Jovaiša L. „Pedagogikos terminai“ (1993) konfliktą apibūdina dviem aspektais. Pirma, tai emocinė – kognityvinė prieštaravimų būseną, kylanti dėl nesugebėjimo pasirinkti priimtino sprendimo skirtingų ar kelių vienodų tendencijų, norų, alternatyvų konfrontacijos situacijoje (vidinis konfliktas). Antra, tai laikinai neišsprendžiami tarp asmenų ar žmonių grupės (išorinis konfliktas) (Jovaiša, 1993, p. 101).

Apibendrinant mokslininkų nuomones, galima teigti, kad kovojant, varžantis tenkinami tiek vieno žmogaus ar vienos grupės poreikiai. Konfliktai visada sukelia stiprių emocinių išgyvenimų ir žmogui dažnai tenka apginti savo nuomonę, jei ji skiriasi nuo kitų. Jacikevičius A. (1995) nurodo tokias konfliktų rūšis: asmeniniai, tarpasmenybiniai, asmenybės ir grupės, tarpgrupiniai ir socialiniai. Tuo tarpu Lekavičienė R. (2001) skiria tokius pagrindinius konfliktų tipus, kaip vidiniai asmenybės konfliktai, socialiniai konfliktai (tarpasmeniniai ir tarpgrupiniai), organizaciniai konfliktai (Lekavičienė, 2001, p. 165).

Konfliktas turi savo struktūrą:

- Konflikto dalyviai kartais dar vadinami konkurentais, priešinkais. Dažnai konflikte galima rasti asmenį, kuris pradėjo konfliktą – iniciatorių ir konfliktuojančius palaikančius, asmenis ar grupes.

- Konflikto objektas – tai objektyviai egzistuojančios ar įsivaizduojamos problemos, dėl kurių kilo konfliktas. Konflikto objektu gali būti materialinė, socialinė ar dvasinė vertybė, kurios siekia abu oponentai.

- Aplinka – tai sąlygos, kuriose vyksta konfliktas, kitaip tariant, tai mikro ir makroaplinka. (Bendravimo Psichologija, 2001, p. 176).

Konflikto raidoje (nuo jo kilimo iki išsprendimo) išskiriami penki jo etapai (žr. 1 lentelę):

1 lentelė

Konflikto fazių ir etapų santykis

Konflikto fazė	Konflikto etapas	Galimybė išspręsti konfliktą (%)
Pradinė	Konfliktingos situacijos atsiradimas. Konfliktingos situacijos suvokimas, įsisąmoninimas.	92%
Kilimo	Atviros konfliktingos sąveikos pradžia	46%
Pikas	Atviro konflikto plėtra	Mažiau nei 5%
Kritimo	–	Apie 20%

(Lekavičienė R, 2001, p. 178)

Konflikto fazės glaudžiai siejasi su konflikto etapais. Skiriamos keturios fazės, kurios konflikto metu cikliškai gali pasikartoti keletą kartų, t.y. pradinė fazė, kilimo fazė, konflikto pikas ir kritimo fazė. Kuo daugiau ciklų konflikto metu, tuo kaskart menkesnės galimybės jį išspręsti.

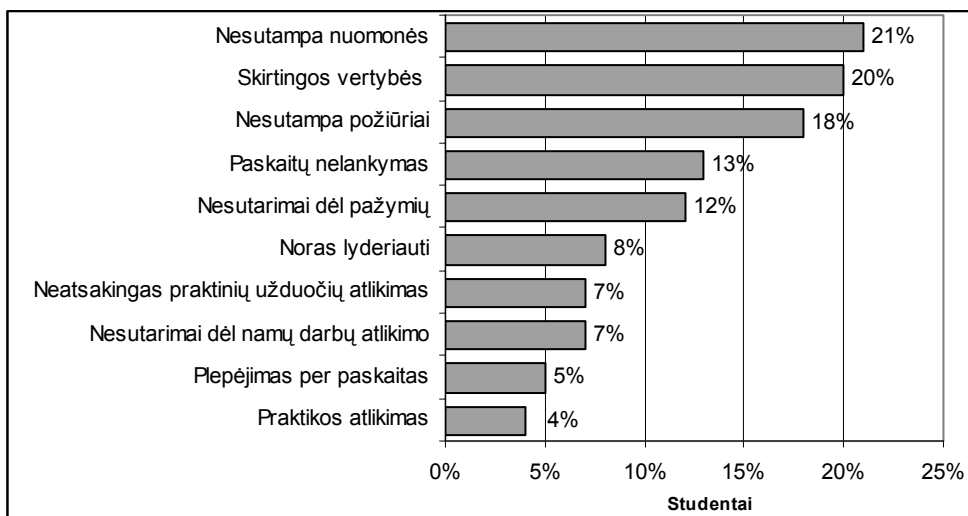
Apibendrinant galima teigti, kad konfliktams paprastai priskiriami prieštaravimai, atsirandantys susidūrus skirtingiems siekiams, interesams, pažiūroms ir sukeliantys emocijas, neigiamai veikiančias darbo procesą, kurios jaudina žmones ir skatina juos tarpusavio kovai.

Socialinio darbo studijų programos studentų požiūrio į konfliktų sprendimą tyrimas

Tyrimė dalyvavo 90 studentų, iš jų 90 proc. moterų ir 10 proc. vyrų, studijuojančių socialinio darbo specialybę, kurių amžius nuo 18 iki 55 metų.

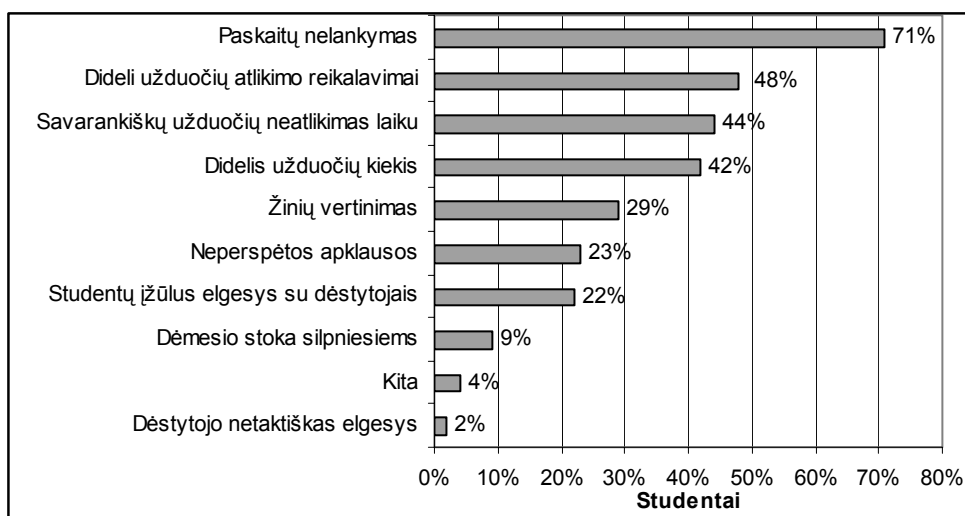
Pasidomėjus, ar studentai save laiko konfliktine asmenybe, paaiškėjo, kad 73 proc., mano, kad jie yra nekonfliktiški, o 14 proc. – konfliktiški.

Pagrindinėmis konfliktų, kylančių su grupės nariais priežastimis respondentai įvardijo šias: nuomonių nesutapimas (21 proc.), skirtingos vertybės (20 proc.), nesutampantys požiūriai (18 proc.) paskaitų nelankymas (13 proc.), nesutarimai dėl pažymių (12 proc.), noras lyderiauti (8 proc.). Kaip kitas priežastis respondentai išskyrė nesutarimus dėl namų darbų atlikimo, plepėjimą per paskaitas, neatsakingą praktinių užduočių atlikimą. Daugiausia respondentų įvardijo nuomonių ar interesų nesutapimą. (žr. 1 pav.)



1 pav. Pagrindinės konfliktų priežastys

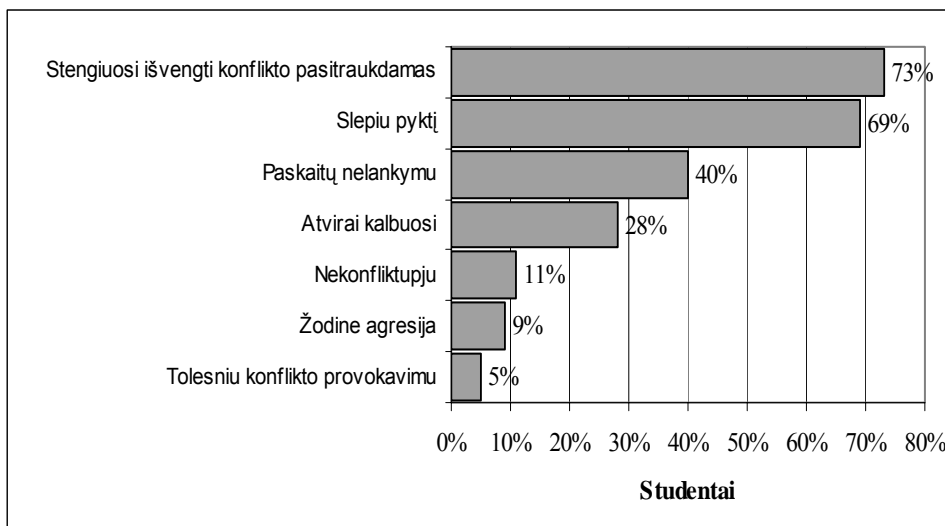
Studentų požiūriu, dažniausiai konfliktai su dėstytojais kyla dėl to, jog studentai nelanko paskaitų (71 proc.), dideli užduočių atlikimo reikalavimai (48 proc.), savarankiškų užduočių neatlikimas laiku (44 proc.), didelis užduočių kiekis (42 proc.). Kaip matyti iš gautų rezultatų, studentai objektyviai vertino ir savo elgesį konfliktinėse situacijose, nurodydami savo įžūlų elgesį su dėstytojais, paskaitų nelankymą bei užduočių neatlikimą laiku. (žr. 2 pav.)



2 pav. Konfliktų su dėstytojais priežastys

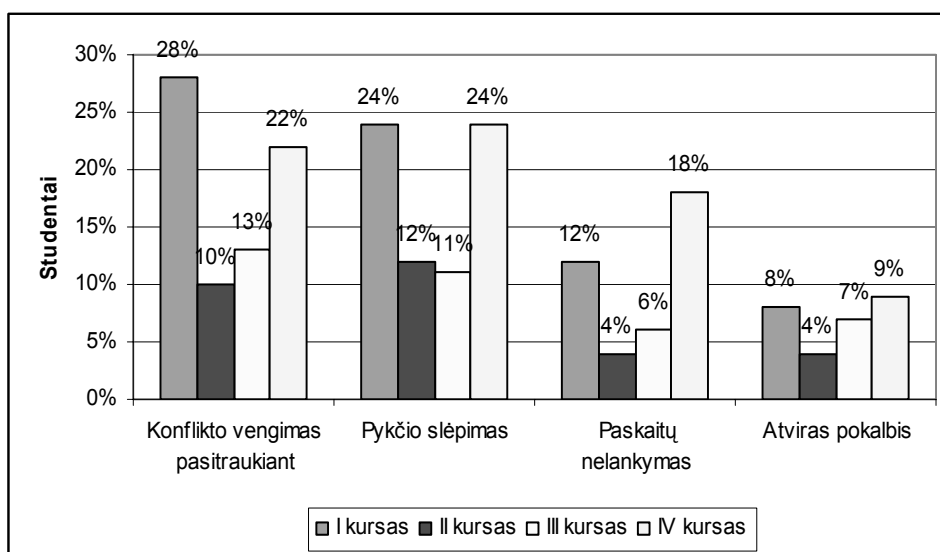
Tyrimo rezultatai atskleidė, kad ketvirtojo kurso studentai dažniau konfliktuoja su dėstytojais negu kitų kursų studentai. Todėl galima teigti, kad konfliktų dažnį sąlygoja didesnis pasitikėjimas savimi, aukštesnė savivertė.

Dauguma studentu stengiasi izvengti konflikta pasitraukdami, tai nurodē net 73 proc. respondentu. Jie vengia klausimū, galinču sukelti konflikta, žmoniū, kurie linķē su jais nesutarti ir pritaria viskam, kad tik paliktū juos ramybēje. 69 proc. apklaustujū teigē, kad jie slepia pyktī, taip užgniauzdami savo tikruosius jausmus ir apsimesdami, kad nieko neatsitiko, nes stengiasi neatrodyti silpni. 40 proc. studentu, konfliktuodami su dėstytojais, nepasitenkinimą reiškia paskaitū nelankymu. 28 proc. teigē, kad atvirai kalbasi su dėstytojais. Tai yra geriausias sprendimo būdas, nes konfliktas sėkmingiausiai yra įveikiamas tada, kai jo dalyviai suvienija savo pastangas ir ieško bendrū sprendimū. 11 proc. apklaustujū nurodē, kad jie išvis nekonfliktuoja (žr. 3 pav.).



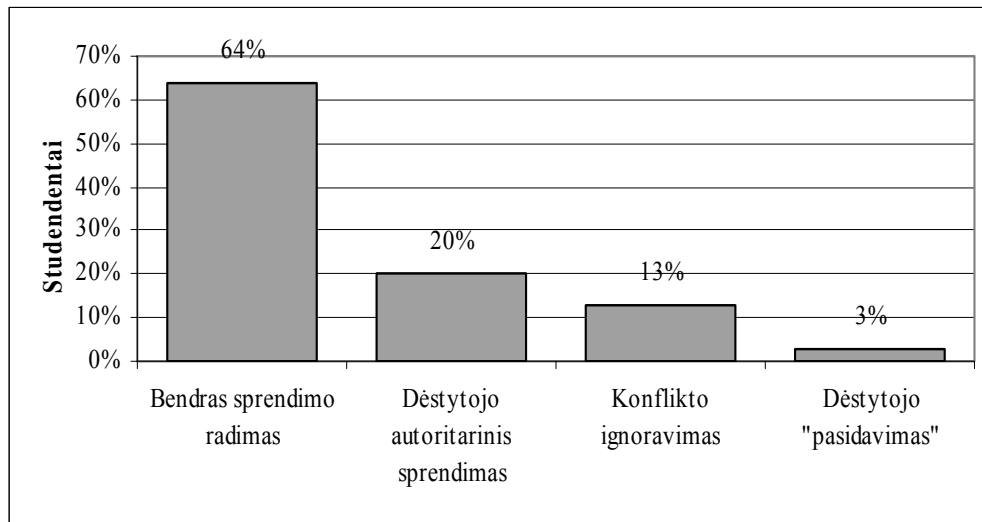
3 pav. Nepasitenkinimo išreiškimas konfliktuojant su dėstytojais

Tyrimu nustatyta, kad pirmo kurso studentai dažniau nei kitū kursū studentai stengiasi izvengti konflikta pasitraukdami, taip nurodē 28 proc. apklaustujū. Ketvorto kurso – 22 proc., trečio kurso – 13 proc. ir antro kurso – 10 proc. Daugiausia nepasitenkinimą slepiamu pyktī išreiškia 24 proc. pirmakursiū ir 22 proc. ketvirtakursiū. Paskaitū nelankymu nepasitenkinimą dažniausiai reiškia ketvorto kurso studentai (18 proc.). Konfliktinėje situacijoje su dėstytojais, dažniausiai atvirai kalbasi ketvorto kurso studentai – 9 proc., šiek tiek mažiau pirmo kurso – 8 proc. Gauti rezultatai parodē, kad pirmo kurso studentai dažniausiai stengiasi izvengti konflikta pasitraukdami arba nepasitenkinimą išreiškia slėpdami pyktī. O ketvorto kurso studentai nepasitenkinimą konfliktuojant su dėstytojais dažnai reiškia paskaitū nelankymu arba atvirai kalbasi su dėstytojais (žr. 4 pav.).



4 pav. Požiūris į konfliktų sprendimą

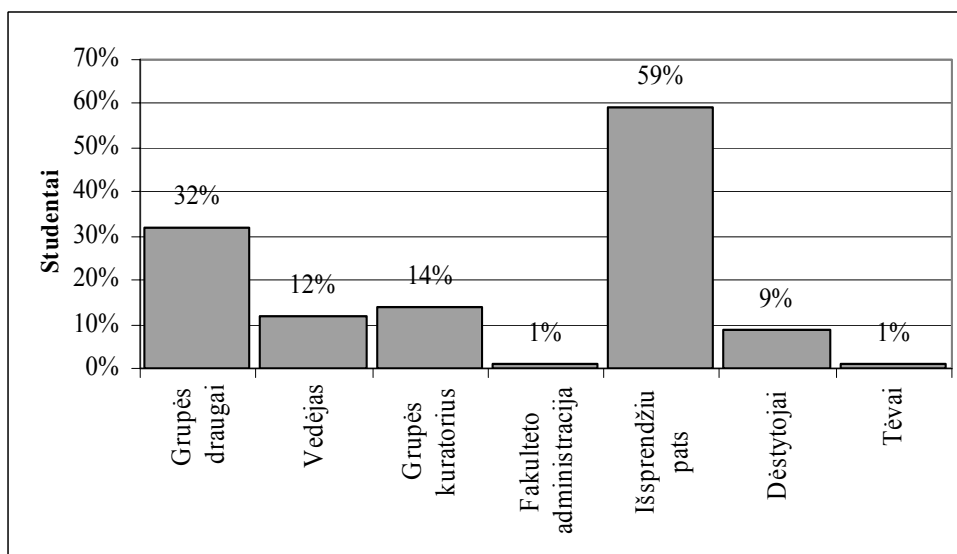
Tiriant konfliktū tarp studentu ir dėstytoju baigtī, paaiškējo, kad dažniausiai konfliktai baigiasi bendro sprendimo radimu. Taip nurodē net 64 proc. apklaustujū. 20 proc. respondentu mano, kad konfliktas baigiasi dėstytojo autoritariniu sprendimu, 13 proc. konfliktus ignoroja, 3 proc. mano, kad konfliktas baigiasi dėstytojo „pasidavimu“ (žr. 5 pav.).



5 pav. Konfliktų su dėstytojais baigtis

Gauti duomenys rodo, kad tarp dėstytojų ir studentų yra tarpusavio supratimas, abi pusės gerbia ir stengiasi suprasti kito žmogaus pažiūras. Galima teigti, kad Panevėžio kolegijoje vyrauja bendradarbiavimo stilius, kuris užtikrina studentų aktyvų dalyvavimą priimant sprendimus ir siekiant užsibrėžtų tikslų. Dėstytojai suvokia studentus kaip lygiavertį partnerį ir siekia nuolatinio bendradarbiavimo. Šie ugdomi įgūdžiai labai padės tolesniame socialiniame darbe.

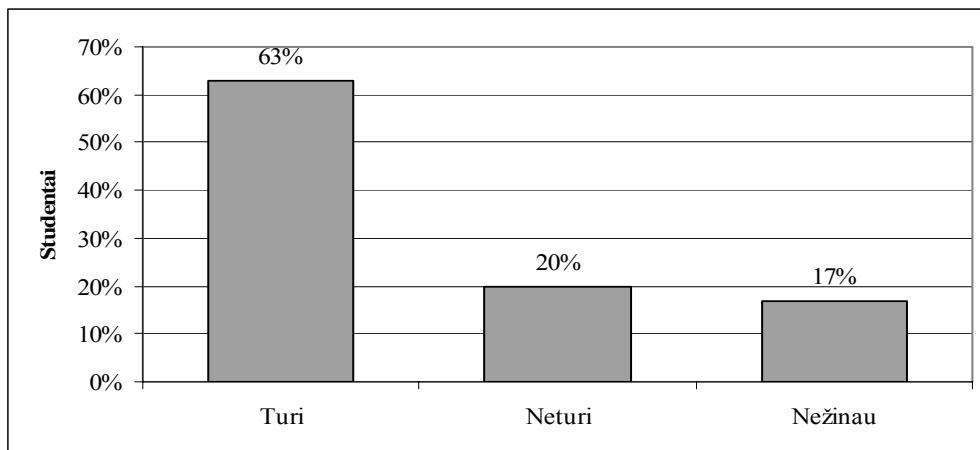
Tiriant, kas padeda išspręsti konfliktus, nesutarimus su dėstytojais, paaiškėjo, kad studentai dažniausiai problemas sprendžia patys, jiems pagalbos iš šalies nereikia. Tai nurodė daugiau nei pusė apklaustųjų – 59 proc. 32 proc. apklaustųjų nurodė, kad nesutarimus su dėstytojais padeda išspręsti grupės draugai. 14 proc. studentų nurodė, kad problemas spręsti padeda grupės kuratorius, 12 proc. – vedėjas ir 9 proc. – dėstytojai. Mažiausiai sprendžiant konfliktines situacijas pagalbos kreipiamasi į mokyklos administraciją ir tėvus – 1 proc. studentų. Gauti rezultatai rodo, kad studentai pirmiausiai pasitiki savo jėgomis arba grupės draugais, kadangi bendraamžiai gali daug geriau vienas kitą suprasti. Tačiau kartais kilusį konfliktą geriausiai gali padėti išspręsti tretieji asmenys, tai yra vedėjai ar grupės kuratoriai, kurie nėra suinteresuoti kurios nors pusės pergale ar pralaimėjimu. Toks tarpininkas turi būti nepriklausomas, nešališkas, neutralus, konfliktuojančioms pusėms autoritetingas bei komunikabilus (žr. 6 pav.).



6 pav. Pagalbos teikėjai sprendžiant konfliktus su dėstytojais

Tyrimas atskleidė, kad dauguma (63 proc.) studentų mano, kad konfliktai su dėstytojais veikia tolesnį bendravimą ir mokymosi rezultatus. Ankstesnė konflikto patirtis, pirmasis įspūdis ar išankstinė nuostata veikia gebėjimą objektyviai vertinti tolimesnį bendravimą ir esamą situaciją. Todėl, norint išvengti kitų konfliktų, reikia atkreipti dėmesį į tai, kad ankščiau

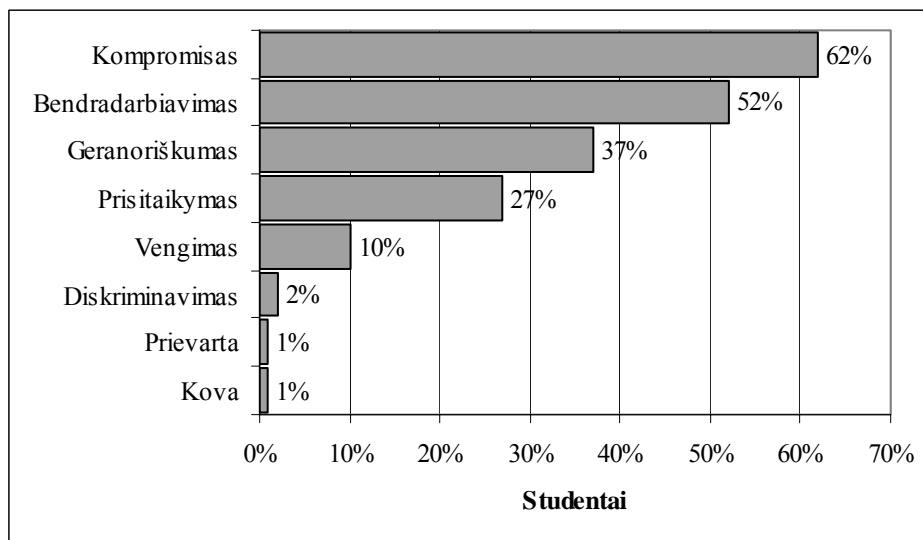
patirti išgyvenimai ir su jais susijusios emocijos nedarytų įtakos tolesniam bendravimui. Tačiau 20 proc. apklaustųjų visgi mano, kad ankstesnis konfliktas įtakos tolimesniam bendravimui neturi, 17 proc. – nežino (žr. 7 pav.).



7 pav. Konfliktų įtaka tolesniam bendravimui

Respondentai taip pat turėjo pareikšti savo nuomonę apie konfliktų būtinumą. Dauguma (71 proc.) mano, kad ne, 20 proc. mano, kad būtini, ir 9 proc. neturėjo šiuo klausimu savo nuomonės.

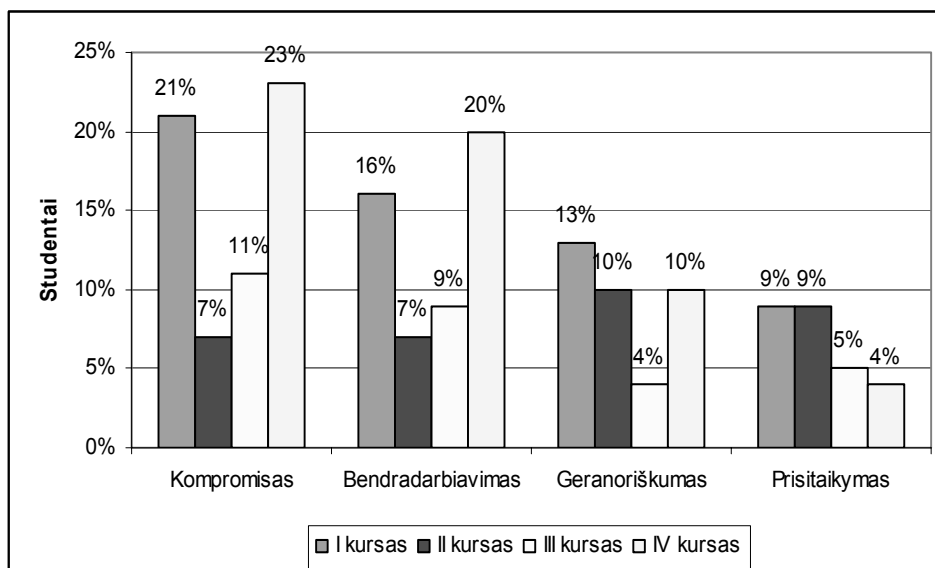
Konflikto baigtis pozityvi ar destruktivi, priklauso nuo to, kaip žmonės elgiasi konfliktinėje situacijoje ir kaip sprendžia iškilusias problemas. Kaip vieną iš svarbiausių konflikto sprendimo būdų, 62 proc. respondentų nurodė kompromisą, 52 proc. apklaustųjų pasirinko bendradarbiavimą. Šiek tiek mažiau studentų nurodė geranoriškumą (37 proc.) ir prisitaikymą (27 proc.). 10 proc. respondentų stengiasi išvengti konfliktinių situacijų, beveik vienodai pasiskirstė tokie sprendimo būdai, kaip diskriminavimas (2 proc.), prievarta (1 proc.), kova (1 proc.) (žr. 8 pav.). Tyrimu nustatyta, kad konflikto baigtis priklauso nuo studento amžiaus, charakterio ypatybių bei patirties įgytos šeimoje.



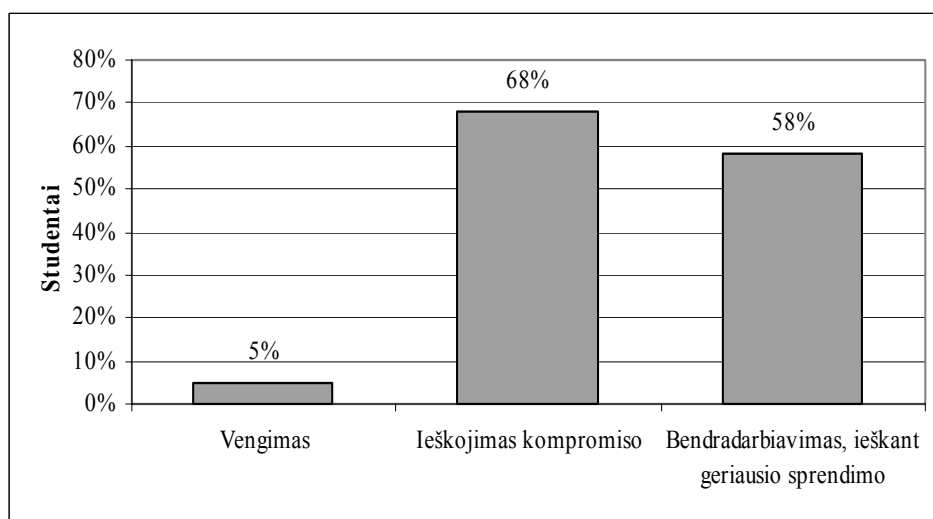
8 pav. Priimtinausias konfliktų sprendimo stilius

Lyginant skirtingų kursų studentų nuomonę apie konfliktų sprendimo stilių, nustatyta, kad ketvirto ir pirmo kurso studentai dažniausiai konfliktus sprendžia kompromiso ieškojimu (ketvirto kurso – 23 proc., o pirmo kurso – 21 proc.). Bendradarbiavimo stilių pasirinko 20 proc. ketvirto kurso studentų. Geranoriškumą, kaip vieną iš labiau priimtinių sprendimo būdų, daugiausia išskyrė pirmo kurso studentai – 13 proc. Prisitaikymo stilius dominuoja pirmo ir antro kurso (9 proc.) studentų tarpe. (žr. 9 pav.)

Dėl konfliktų sprendimo socialiniame darbe respondentų nuomonės pasiskirstė tolygiai. Daugiausia studentai mano, kad ieškotų kompromiso (68 proc.), bendradarbiautų su konfliktuojančia puse ir ieškotų geriausio sprendimo (58 proc.). (žr. 10 pav.). Nei vienas respondentas neįvardijo prisitaikymo, kaip vieno iš priimtino sprendimo stiliaus. Tai rodo, kad studentai nelinkę nuolankiai taikstyti su iškilusiomis konfliktinėmis situacijomis.



9 pav. Požiūris į konflikto sprendimą



10 pav. Konfliktų sprendimas socialiniame darbe

2 lentelėje pateikti duomenys, leidžia teigti, kad respondentai konfliktus sprendžia konstruktyviais sprendimo būdais. Dauguma jų nurodė, kad konfliktą sprendžia atidžiai išklausydami – 88 proc.; konflikto metu elgiasi mandagiai ir etiškai – 87 proc.; nori, kad visi išsakytų savo nuomonę – 86 proc.; turi aiškų tikslą – 82 proc. Rečiausiai studentai į konflikto dalyvį žiūri kaip į partnerį (47 proc.), 67 proc. – maloniai ir priimtina apibūdina savo padėtį. Labiausiai neapsisprendę (23 proc.) studentai buvo dėl teiginio „žiūriu kaip į partnerį“.

2 lentelė

Konfliktų sprendimas (proc.)

Teiginys	Taip	Ne	Nežinau
Teigiamai, draugiškai nusiteikęs ir mandagus	76	9	15
Išlaikau draugišką bendradarbiavimą	80	9	11
Mandagiai ir etiškai	87	3	10
Turiu aiškų tikslą	82	1	17
Žiūriu kaip į partnerį	47	30	23
Noriu, kad visi susiję su konfliktu išsakytų savo nuomonę	86	6	8
Analizuoju	74	13	13
Atidžiai klausau	88	7	7
Maloniai ir priimtina apibūdinau savo padėtį	67	18	15
Vengiu skubotų sprendimų	68	15	17
Neperdedu ir neiškraipau faktų	76	11	13

Apibendrinant tyrimą, galima teigti, kad socialinio darbo studentai konfliktus bando spręsti turėdami pozityvią nuomonę oponento atžvilgiu, stengiasi gerbti ir suprasti kito žmogaus pažiūras, ieško abiem pusėms naudingo sprendimo, nedemonstruoja savo galios ir valdžios.

Pasitraukti į užnugarį ir ignoruoti susidariusią nemalonią padėtį, nėra tinkamas elgesys, sprendžiant problemą. Tačiau šiai elgesio strategijai pritarė 19 proc. apklaustųjų. Studentai taip pat mano, kad konfliktinę situaciją geriausiai išsprendžia trečiasis asmuo, kuris nėra suinteresuotas nė vieno konflikto dalyvio atžvilgiu. Jis konfliktinėje situacijoje tampa lyg komunikacijos lyderis ar ekspertas, skatinantis konfliktuojančias puses išreikšti savo poziciją ir ketinimus.

Išvados

- Konfliktai – tai priešingų nuomonių ar požiūrių susidūrimas, kuris sukelia nemalonus išgyvenimus, tačiau yra neišvengiama bendravimo dalis. Jų sprendimo sėkmingumas priklauso nuo su konfliktu susijusių asmenų sugebėjimo bendrauti, supratingumo, pasirinkto konflikto sprendimo stiliaus.
- Pagrindinės socialinio darbo studentų konfliktų priežastys: nuomonių nesutapimai, skirtingos vertybės ir požiūriai, lankomumas, žinių vertinimas. Konfliktus inicijuojantys veiksniai su dėstytojais – neadekvati reakcija į kolegijos keliamus reikalavimus t.y. užduočių kiekį, jų atlikimo laiką, lankomumą, vertinimą, žinių patikrinimo dinamiką bei elgesį.
- Studentų nuomone, studijuojant ir dirbant socialinį darbą priimtinausi konfliktų sprendimo stiliai yra šie: kompromisas, bendradarbiavimas, geranoriškumas, prisitaikymas ir skubotų sprendimų vengimas.

Literatūra

1. *Bendravimo psichologija. Vadovėlis.* (2001). Kaunas: Kauno technologijos universitetas. Edelman Joel, Crain Mary Beth. (1997). *Derybų kelias: kaip išvengti konfliktų ir juos spręsti darbe ir kasdieniniame gyvenime.* Vilnius: Margi raštai.
2. Gailienė D., Bulotaitė L., Sturlienė N. (2002). *Asmenybės ir bendravimo psichologija.* Vilnius: Tyto alba.
3. Guščinskienė J. (2002). *Organizacijų sociologija.* Kaunas: Technologija.
4. Ignatavičienė K., Račelytė D. (2003). *Apie konfliktus ir jų sprendimą.* 1 dalis. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
5. Ignatavičienė K., Račelytė D. (2008). *Apie konfliktus ir jų sprendimą.* 2 dalis. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
6. Jasikevičius A. (1995). *Žmonių grupių socialinė) psichologija.* Vilnius: Žodynas.
7. Jovaiša L. (1993). *Pedagogikos terminai.* Kaunas: Šviesa.
8. Lakis J. (2008). *Konfliktų sprendimas ir valdymas.* Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas.
9. Lekavičienė R. (2001). *Socialinės kompetencijos psichologiniai kriterijai ir vertinimas.* Kaunas: VDU leidykla.
10. Matulienė G. (1997). *Šeimos psichologija.* Kaunas: Technologija.
11. Miškinis K. (2003). *Šeima žmogaus gyvenime.* Kaunas: Aušra.
12. Navaitis G. (2007). *Psichologinė parama paaugliams ir jų tėvams.* Vilnius: Kronta.
13. Suslavičius A., Valickas G. (1999). *Socialinė psichologija teisėtvarkos darbuotojams.* Vilnius: Lietuvos teisės akademija.
14. Targamadžė V. (2006). *Konfliktų kontūrų brėžimas: Ugdymo realybės kontekstas.* Vilnius: Pedagoginio universiteto leidykla.
15. Želvys R. (1995). *Bendravimo psichologija.* Vilnius: Valstybinis leidybos centras.

SOCIAL WORK STUDENTS' ATTITUDE TOWARDS CONFLICTS SOLUTION

Conflicts are consisting part of personality existence and its development. They cause collaboration and communication discomfort and at the same time provide a lot of ways and possibilities of conflict situation solution. Proper attitude towards emotion management and choice of suitable behavior strategy gives a possibility for purposeful utilizing of possibilities provided by a conflict and solve the problems constructively. Most people look at conflicts negatively.

Various conflicts 'strategies allow determining the causes of conflicts and resolution of conflict situations, expecting positive constructive consequences. The effective resolution of conflicts is influenced by personality peculiarities. Similar attitudes stimulate conflict prevention and improve the skills of conflicts management and mediation.

The survey was carried out in order to ascertain Panevezys College Social Work students' opinion about conflicts. The purpose of the research was to analyze the attitude of social work students towards conflicts solution.

The article discusses the causes of conflicts occurrence, management possibilities and analyses the effective dynamics of their resolution. The survey showed social work students abilities to solve conflicts constructively, using the most appropriate solution styles and possibilities in area of social work. The analysis of the survey results and conclusions are presented.

Key words: social work, conflict structure, causes of conflicts, conflict solution styles, conflict termination.

Įteikta: 2010 m. balandžio 15 d.

Priimta publikuoti: 2010 m. gegužės 14 d.