

Котловий С. А. Медіація у роботі // Актуальні проблеми соціальної сфери : [збірник статей учнів, студентів і викладачів за результатами конкурсних і кваліфікаційних досліджень / за заг.ред. Н.П. Павлик]. – Житомир: Вид-во Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2019. – Вид. 9. – С.15-18.

Котловий С.А.
кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціальних технологій
Житомирський державний університет імені Івана Франка

МЕДІАЦІЯ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Соціальний працівник активізує здатність людей вирішувати проблеми і виходити зі скрутних ситуацій; налагоджує зв'язки людей з системами, які забезпечують їх ресурсами, послугами і можливостями; сприяє ефективному і гуманному функціонуванню цих систем; розвиває соціальну політику і виконує безліч інших функцій. Тому основною психологічною функцією соціальної роботи є функція медіації.

Слід мати на увазі, що люди, які потребують соціальної допомоги, досить часто сприймають себе як жертв соціальної ситуації. Комплекс жертви може розвинути у кожної людини, яка потребує допомоги і підтримки. Цей комплекс проявляється в зниженні або втраті почуття власної гідності, відчуття своєї нездатності вдатися до якихось активних дій, почутті марності власних зусиль.

Соціальний працівник може сприяти зміні віктимних установок клієнта, а може, навпаки, стимулювати їх подальший розвиток. Невідповідні і непродумані дії соціального працівника можуть заподіяти шкоду. Профілактика соціальної інгібіції закладена в реалізації психологічних принципів діяльності соціального працівника і його професійної позиції по відношенню до клієнта.

До психологічних принципів соціальної роботи відносяться принципи конгруентності, неупередженості, конфіденційності, позитивно орієнтованої

активності. Характер системи праці професійного соціального працівника визначається багатьма вимогами [2].

Принцип конгруентності передбачає єдність висунутих соціальним працівником цілей, завдань і напрямів діяльності, пов'язаних з вирішенням проблем клієнта. Професійна компетентність соціального працівника є необхідною умовою реалізації цього принципу. У кожному конкретному випадку соціальний працівник повинен щодо об'єктивно оцінювати можливості і потреби індивідів і соціальних груп, з якими він взаємодіє.

Принцип неупередженості вимагає не допускати упередженого ставлення до будь-якій людині або організації. Ставлення соціального працівника не може залежати від суб'єктивної думки або вимоги «третіх осіб». Соціальний працівник виявляє інтерес до клієнта без особистої зацікавленості в ньому.

Соціальна дистанція - ступінь психологічної близькості соціального працівника і клієнта - повинна бути середньою. Відносини не повинні бути надмірно формалізовані (велика соціальна дистанція) і в той же час не можуть бути фамільярними (відсутність соціального дистанціювання).

Середній рівень соціальної дистанції обумовлює етикетні відносини і дозволяє клієнтові підтримувати рівень власної гідності і не відчувати себе в ролі жертви, як це може статися, якщо соціальний працівник буде вести себе занадто авторитарно або фамільярно.

Принцип конфіденційності означає, що інформація про соціальну підтримку не може бути розголошена, якщо об'єкт соціальної допомоги відчуває в зв'язку з цим деякі психологічні труднощі. Незважаючи на те що в сучасному суспільстві більшість людей не відчувають незручності від того, що їм надають допомогу державні чи громадські організації, принцип конфіденційності залишається в силі. Ні процес, ні результати соціальної роботи не повинні завдавати шкоди користувачеві, його репутації, психологічному стану, інтересам, здоров'ю. Соціальна робота передбачає

безпеку використаних методів і технологій професійної діяльності для клієнта [2].

Психологічна позиція соціального працівника по відношенню до клієнта, так само як і реалізація принципів, забезпечує процес медіації соціальної роботи. Взаємодія соціального працівника з клієнтом будується на основі діалогу, який передбачає наступні особливості спілкування: рівність сутнісних позицій спілкуються (суб'єкт-суб'єктні відносини); довірливість, взаємна відкритість обох сторін; відсутність оцінності, що вимірює ставлення до яких би то не було сторонам індивідуальності партнера; прийняття іншого як неповторного і цінну людину.

По-перше, соціальний працівник повинен завоювати довіру тих, кому він надає допомогу. Одним з основних умов, для того щоб заслужити довіру інших людей, є природна поведінка.

Бути природним - це значить бути самим собою, не грати в ігри і не позувати. Поведінка не повинно бути занадто обумовленим, інакше воно буде провокувати формальні відносини.

Природна поведінка соціального працівника сприяє зняттю комунікативних бар'єрів, що виникають в процесі професійної взаємодії; позитивно позначається на перцептивному аспекті спілкування, поліпшенні сприйняття і розуміння людьми один одного; сприяє реалізації продуктивних стратегій взаємодії, таких як компроміс і співробітництво.

Психологічний сенс такої поведінки полягає в здатності людини відмовитися від різних соціальних ролей, дозволяючи актуалізуватися справжнім, властивим тільки даної особистості думкам, емоціям і поведінки, в яких реалізується узгоджене, цілісне, взаємозалежне прояв основних психологічних процесів і механізмів, що обумовлюють особистісне функціонування.

По-друге, відмінною рисою психологічної позиції соціального працівника є прийняття іншої людини такою, якою вона є. Таке прийняття передбачає відсутність оціночних суджень і осягнення смислових аспектів переживань

клієнта. Саме розуміння суті амбівалентності людини нерідко служить профілактичною основою формування таких суджень.

Доцільність відсутності оціночних суджень щодо людей і їх поведінки базується на розумінні неминучості актуального поведінки клієнтів в зв'язку з дією об'єктивних і суб'єктивних обставин їх життя.

Перша реакція людини на висловлювання і дії інших людей - оцінка або судження, а не розуміння. Тому прийняття іншої людини є вкрай складним завданням. Вона здійснена для соціального працівника, який володіє належною толерантністю - терпимістю по відношенню до людей. Толерантність не означає відсутності критичності по відношенню до інших і до себе, вона передбачає баланс критичності і доброзичливості, заснований на єдності вимогливості і поваги людини до самої себе і до інших. Оскільки людям властиво проектувати на оточуючих почуття, які вони відчувають до себе, важливим є їх самоставлення.

По-третє, особливістю психологічної позиції соціального працівника є впевненість в своїх професійних можливостях і компетенції. Впевненість в своїх професійних силах завжди пов'язана з реальним позитивним досвідом практичної діяльності. Розуміння обмежень своїх професійних можливостей також є частиною компетентності. Сама професійна компетентність розвивається в ході навчання і зростає протягом усієї професійної кар'єри. Вона включає в себе професійну підготовку, індивідуальні схильності, індивідуальні технології і методи роботи, стаж роботи, здатність до навчання (як здатність робити висновки з досвіду), самовпевненість (як впевненість в своїх професійних силах і можливостях).

Психологічна позиція соціального працівника багато в чому визначається емпатією - розумінням емоційного стану того, кому надається допомога. Емпатійне розуміння передбачає розуміння сутності емоційного стану людини через власний емоційний світ. Емпатія не є результатом інтелектуальних зусиль, а виступає як результат емоційного розвитку особистості. В цілому медіація в соціальній роботі здійснюється при реалізації гнучких підходів, які

враховують різноманіття факторів, пов'язаних з культурою, традиціями, звичаями, вдачами, релігією, регіональними умовами, тендерними відмінностями, віком і етнічними особливостями клієнтів. Домінуючий вплив тих чи інших факторів в кожному конкретному випадку визначається професійним працівником при реалізації діагностичної функції діяльності.

По суті медіація - це переговори, так як вона має на увазі участь «третьої сторони», яка добре володіє ефективними процедурами переговорів і може допомогти людям в процесі конфлікту координувати дії, щоб вони були більш ефективними в процесі переговорів.

Процедура медіації - це розвиток моделі переговорного процесу, до якого включено медіатор, що створює нові змінні і динаміку у взаєминах опонентів. Без переговорів не може бути медіації [1].

Медіація схожа з дослідженням. У процесі медіації соціальний працівник займається побудовою різних гіпотез. Широкими сферами гіпотез, які висуває медіатор, є концептуалізація стадій медіації та проектування відповідних дій, заснованих на стадіях розвитку конфлікту.

Використана література

- 1. Котловий С.А. Діяльність соціального педагога з медіаторами як посередниками у розв'язанні конфліктів. Молодь і ринок Науково-практичний журнал Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич. 2015. № 1 (120). С.82-86.*
- 2. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. : учеб. пособие для студ. высш. учеб. Заведений. М.: Дашков и К, 2014.284 с.*