

УДК 37.06:316.48:364-782

## ПОСЕРЕДНИЦТВО ЯК СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ТЕХНОЛОГІЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Брусенко А.С., Лозинська А.В.

Державний вищий навчальний заклад

«Донбаський державний педагогічний університет»

Стаття присвячена проблемі соціально-педагогічного посередництва. Показано, що соціально-педагогічне посередництво необхідно розглядати як одну з технологій соціально-педагогічної діяльності, спрямованої на сприяння досягненню згоди між соціальним суб'єктом і об'єктом для вирішення соціальних проблем останнього і надання йому допомоги. Надано визначення основним поняттям соціально-педагогічної технології посередництва. Представлені основні етапи діяльності соціального педагога, що реалізує посередницьку функцію. Крім того, визначені основні прийоми реалізації технології посередництва.

**Ключові слова:** посередництво, соціально-педагогічна технологія, соціальний педагог, соціально-педагогічна діяльність, конфлікт.

**Постановка проблеми.** Соціальні конфлікти стали реальністю нашого повсякденного життя. Реорганізації економічних, політичних і правових інститутів, що відбуваються, доки не зробили помітного впливу на зміну тенденції до загострення всіляких ситуацій. Наявність конфліктів у різних сферах життя диктує потребу в їх аналізі, виявленні причин і умов, що породжують конфліктні ситуації, виробленню заходів по запобіганню, припиненню розвитку конфліктів, по їх вирішенню.

Тому разом із розвитком суспільства виникає потреба у розвитку нових підходів, які б дозволили більш ефективно вирішувати конфлікти, які виникають у суспільстві. Одним із таких підходів є посередництво, що вже має визнання та застосування у інших країнах. Соціально-педагогічне посередництво має на меті встановити взаємозв'язок та спільну діяльність багатьох структур для вирішення проблем різних клієнтів соціальної сфери.

Посередництво має на меті професійне втручання у конфліктну ситуацію, створює для конфліктуючих сторін сприятливі умови самостійно приймати рішення щодо вирішення конфліктів. Варто зауважити, що керівництво процесом розв'язання конфліктів здійснює нейтральний учасник – посередник (соціальний педагог).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням посередництва у соціальній роботі займалися багато вітчизняних (В. Васильєва, І. Зверєва, А. Капська, І. Козубовська, Г. Лактіонова, І. Миговича, Л. Міщик) та зарубіжних (Дж. Рубін, Д. Пруїт, М. Пірен, А. Здравомислов, В. Полтавць, О. Пічкара, В. Поліщук, Н. Собчак, В. Тименка) науковців.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** У соціально-педагогічній діяльності (будь-якої форми її прояву – від благодійності, профілактики, супроводу, підтримки до сучасних різновидів професійної діяльності в соціальній сфері фахівців різного профілю) завжди існувала проблема посередництва – між суб'єктами які потребують соціально-педагогічної допомоги і ресурсами, наявними в соціумі; потенційними можливостями соціуму і їх використанням на практиці, наявності посередника, який сприяє доступу до цих ресурсів.

**Мета статті.** Розкрити особливості посередництва як соціально-педагогічної технології у вирішенні конфліктів.

**Виклад основного матеріалу.** У світовому досвіді, зокрема у США і Канаді, є окрема спеціальність – «посередник» (інша його назва – фахівець з розв'язання конфліктів). Посередництво використовують як альтернативу суду між потерпілим та правопорушником, у системі освіти, на робочому місці, в системі охорони здоров'я, для розв'язання міжнародних конфліктів. Цей підхід використовують у своїй професійній діяльності представники різних професій, зокрема, соціальні педагоги, психологи, вчителі, вихователі, дипломати [2, с. 72-88].

Посередництво, як важлива частина соціальної роботи, займає значущу роль в ефективному вирішенні проблем. Воно зорієнтоване на професійне втручання у конфліктні ситуації, посередництво утворює можливості для сторін самостійно приймати рішення щодо вирішення конфліктної ситуації. Керівництво процесом розв'язання конфліктів здійснює третій, нейтральний учасник у конфлікті – посередник, роль якого і виконує соціальний педагог.

Так, словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників [5], дає визначення основним поняттям соціально-педагогічної технології посередництва:

– посередник – фахівець, який допомагає у взаємодії між клієнтом і іншими фахівцями. Це проміжна ланка між особистістю та соціальними службами [5, с. 230];

– посередництво – це допомога у вирішенні проблем клієнта, яка здійснюється третьою стороною, процес допомоги відбувається за допомогою різних служб та фахівців [5, с. 230];

– соціальна посередницька діяльність – діяльність фахівця соціальної сфери, яка зумовлена діями соціальних суб'єктів, є причиною і наслідком цих дій і є способом вирішення та подолання соціального конфлікту [5, с. 231].

Бути соціальним посередником – значить пояснювати інтереси і погляди однієї сторони іншій. Якщо посередницькі зусилля спрямовані на мобілізацію сил і засобів для надання конкретної допомоги, то соціальний працівник (педагог) повинен вміти встановлювати зв'язки з суб'єктами,

здатними надати соціальну підтримку, переконали їх в її необхідності. Нерідко соціальний працівник (педагог) виступає в ролі посередника між конфліктуєчими сторонами. У такому випадку він може виявитися як би «між двох вогнів». Посереднику слід бути готовим вислуховувати докори на свою адресу і звинувачення в упередженому ставленні. На все це необхідно реагувати спокійно, аргументовано відводити звинувачення, продовжуючи посередницькі зусилля [7].

Виходячи з вище зазначеного можна зробити висновок, що соціальний педагог є посередником між особистістю та соціумом, який активно бере участь у формуванні гуманних, виховуючих, морально і фізично здорових відносин у соціальному середовищі, сім'ї, сімейному оточенні, між дорослими та дітьми.

Діапазон посередництва в соціально-педагогічній діяльності досить широкий: від розпорядчих функцій діяльності клієнта і фахівця, що визначаються їх правами, обов'язками і скріпленими нормативно-правовими актами або нормативно-розпорядчими документами до неформальних форм їх взаємодії. Значна частина цих норм закріплена в положеннях про діяльність соціально-педагогічних служб у вигляді функціональних обов'язків посадових осіб.

Посередництво має складну структуру і розглядається як:

- форма професійної діяльності соціального педагога;
- процес встановлення результативного контакту клієнта з ресурсами і користування ними;
- складна система взаємодії суб'єктів і об'єктів посередницької діяльності [1].

Дедалі більше наукових праць присвячується посередництву як педагогічній технології. Так новим в посередництві є послідовне застосування спеціальних технік і те, що посередники піклуються виключно про методи і коректність під час залагодження конфлікту і цим забезпечують конфліктуєчим сторонам можливість дискутувати в прийнятній формі та знаходити рішення, що задовольняють всіх учасників конфлікту. Це свого роду механізми, що організують вирішення приватних і спільних завдань посередницької діяльності фахівця. До найбільш значущих з них можуть бути віднесені:

- методики, техніки, технології збору та обробки інформації про можливості самого клієнта, його мікрооточення та інших ресурсах різної етіології;
- методики, техніки соціальної інтервенції (втручання) – методики надання послуг із захисту прав клієнта, техніки дозволу міжособистісних проблем, методики профілактики девіантної особистості і т. ін.;
- методики, техніки соціального супроводу виходу клієнта зі складної життєвої ситуації [1].

Передумовами для початку посередництва є:

- наявність мотивації в усіх учасників конфлікту (добровільність);
- відповідальність за самого себе у кожного учасника (кожен може і повинен представляти себе);
- готовність прийняти незгоду (відкрито обговорювати суть конфлікту і стан речей);
- принципова готовність до угоди (зацікавленість у подоланні конфлікту).

Завдання соціального педагога, який виступає в ролі посередника: пояснювати інтереси і погляди однієї сторони іншій; встановлювати зв'язки з суб'єктами, здатними надати необхідну підтримку підопічному; переконали відповідні структури, організації в необхідності надання конкретної допомоги. Можна виділити наступні форми посередництва у професійній соціально-педагогічній діяльності:

- у пошуку відповідних служб (організацій, установ), які здатні надати підопічному необхідну допомогу і підтримку;
- у вирішенні міжособистісних, сімейних конфліктів.
- у вирішенні правових проблем – наприклад, участь в оформленні опіки (піклування), взаємодія з інстанціями при вирішенні питань про захист майнових прав неповнолітнього, участь в дізнанні та судочинстві щодо правопорушень неповнолітніх.

– у вирішенні медико-реабілітаційних проблем.

Розглянемо детальніше реалізацію окремих форм посередництва під час професійної діяльності соціального працівника (педагога).

Так, наприклад, третя з названих форм посередництва досить часто застосовується в роботі з людьми похилого віку, інвалідами, а також при опікунстві і піклуванні. Отримавши відповідну довіреність, фахівець соціальної служби виступає як посередник при оформленні або переоформленні пенсії свого клієнта, якщо останньому важко ходити до інстанцій. У низці випадків соціальний працівник (педагог) має право; відстоювати інтереси підопічного і в суді. Приводом для цього можуть бути, наприклад, відмови чиновників виплачувати належні за законом допомоги, компенсації [7].

Особлива делікатність і неупередженість потрібні соціальному працівнику-посереднику в умовах конфліктних ситуацій, що виникають в соціальному мікросередовищі проживання (у родині, у відносинах зі знайомими, сусідами). Багато що буде залежати не тільки від манери спілкування соціального працівника, але і від тону його мовлення. Соціально-педагогічне посередництво націлене на надання сприяння батькам, вихователям, учителям, наставникам в навчанні і вихованні дітей, підлітків, юнаків. Зазвичай за такою допомогою до соціального-працівника звертаються батьки, вихователі тоді, коли їх можливості вплинути на дитину виявляються вичерпаними. Це може бути погана поведінка школяра на уроках, його грубість і агресивність або небажання підлітка вчитися. Здійснюючи соціально-педагогічне посередництво, соціальний працівник уважно вислуховує клієнта. Наприклад, ним може бути мати, син якої недисциплінований і неслухняний. У ході бесіди треба дати їй можливість відверто поділитися своїми складнощами, розповісти про те, як вона їх розуміє. При цьому неприпустимі ніякі звинувачення на її адресу, навіть і обґрунтовані. Важливо з'ясувати причини поведінки дитини. Досягти цього під час першої зустрічі не завжди вдається. Соціальний працівник може запропонувати розширити склад учасників наступної бесіди, запросивши на неї батька дитини, вчителів та ін. Таке спільне обговорення в багатьох ви-

падках дає ефект. Розібравшись в суті проблеми, виявивши її причини, соціальний працівник розробляє програму (план) соціально-корекційного впливу. Після цього починається завершальний етап посередницьких зусиль соціального працівника. Він пропонує батькам, вчителям брати участь в реалізації програми виховної корекційної роботи з дитиною. У даному випадку соціальне посередництво переплітається з процесом соціальної корекції [7].

Основні етапи діяльності соціального педагога, що реалізує посередницьку функцію:

- діагностика причин і стану проблеми підопічного, оцінка можливостей її вирішення, аналіз інформації про установи, що надають різні послуги в сфері правового, соціального захисту, медико-психолого-педагогічної реабілітації та т.ін.;
- вибір установи, яка може надати клієнту найбільш ефективну допомогу;
- інформування підопічного про характер діяльності рекомендованої установи. У цій ситуації для клієнта важливо знати, що рекомендує соціальний педагог і чому. Фахівець, у свою чергу, зобов'язаний дати чітку рекомендацію, засновану на професійній оцінці проблеми клієнта і всіх наявних можливостей;
- допомогу у встановленні контакту підопічного з відповідним фахівцем;
- перевірка результативності контакту (визначення позитивної динаміки у вирішенні проблеми підопічного). На цьому етапі соціальний педагог зобов'язаний переконатися в тому, що «контакт» працює в інтересах клієнта, і що йому надані послуги, здатні вирішити його проблему. З цією метою фахівець: по-перше, цікавиться результатами першого контакту з установою і оцінює їх; по-друге, регулярно зв'язується з клієн-

том і стежить за ходом надання йому послуг до того часу, поки контакти клієнта з установою не стануть міцними; по-третє, розмовляє з клієнтом до і після відвідування ним нової установи; по-четверте, контролює виконання умов угоди установою щодо клієнта.

Основні прийоми реалізації технології посередництва:

- оформлення для підопічного виписки із зазначенням адреси, номера телефону, прізвища, імені, по батькові потрібного фахівця рекомендованої організації (установи, центру, служби);
- особистий контакт соціального педагога з представником установи або фахівцем;
- складання супровідного листа із зазначенням причини та мети звернення підопічного в установу;
- при необхідності підбір супроводжуючого для підопічного серед педагогів, родичів, близьких людей;
- у деяких випадках укладення письмової тристоронньої угоди: соціальний педагог-фахівець (установа) – підопічний спосіб встановлення правил, норм взаємодії суб'єктів [6].

**Висновки і пропозиції.** Таким чином, соціально-педагогічне посередництво є одним із підходів в соціально-педагогічній діяльності, що вже здобув широке міжнародне визнання та практичне застосування. Соціальний педагог який виконує роль посередника, обов'язково має визначити збіг потреб клієнта з видом діяльності тих закладів, які можуть надати професійну і компетентну допомогу у вирішенні конфліктної ситуації. Виконуючи функцію соціально-педагогічного посередництва, соціальний педагог використовує існуючі методи та форми діяльності з певними категоріями населення.

## Список літератури:

1. Верейкина О. В. Феномен посредничества в социально-педагогической деятельности [Електронний ресурс] / О. В. Верейкина. – 2009. – Режим доступу до ресурсу: [http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/286/73286/51762?p\\_page=6](http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/286/73286/51762?p_page=6)
2. Гайдук Н. М. Особливості професійної підготовки посередників у США та Канаді / Н. М. Гайдук // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2004. – № 3. – С. 72-88.
3. Гайдук Н. Основи посередництва: концепції, методи та прийоми / Н. Гайдук, А. Журавський. – Львів: Національний університет «Львівська політехніка», 2001. – 69 с.
4. Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: посіб. / за ред. А. Журавського, Н. Гайдук. – Вінніпег; Львів: Малті-М, 2004. – 151 с.
5. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. – К., 2000. – 260 с.
6. Технологии посредничества, волонтерства [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [http://life-prog.ru/1\\_18283\\_tehnologii-posrednichestva-volonterstva.html](http://life-prog.ru/1_18283_tehnologii-posrednichestva-volonterstva.html)
7. Технологии социальной работы. Пособие [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [http://referatwork.ru/social\\_work\\_manual](http://referatwork.ru/social_work_manual)
8. Шакурова М. В. Методика и технология работы социального педагога / М. В. Шакурова – М., 2004. – С. 231-235.

**Брусенко А.С., Лозинская А.В.**

Государственное высшее учебное заведение  
«Донбасский государственный педагогический университет»

## **ПОСРЕДНИЧЕСТВО КАК СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

### **Аннотация**

Статья посвящена проблеме социально-педагогического посредничества. Показано, что социально-педагогическое посредничество необходимо рассматривать как одну из технологий социально-педагогической деятельности, направленную на содействие достижению согласия между социальным субъектом и объектом для решения социальных проблем последнего и оказания ему помощи. Дано определение основным понятиям социально-педагогической технологии посредничества. Представлены основные этапы деятельности социального педагога, который реализует посредническую функцию. Кроме того, определены основные приемы реализации технологии посредничества.

**Ключевые слова:** посредничество, социально-педагогическая технология, социальный педагог, социально-педагогическая деятельность, конфликт.

**Brusenko A.S., Lozinska A.V.**

State Higher Educational Institution  
«Donbas State Teachers' Training University»

## **MEDIATION AS A SOCIO-PEDAGOGICAL TECHNOLOGY FOR CONFLICT RESOLUTION**

### **Summary**

The article is devoted to the problem of socio-pedagogical mediation. It is shown that socio-pedagogical mediation should be regarded as one of the technologies of social and pedagogical activity aimed at promoting the agreement between the social subject and the object for solving the social problems of the latter and assisting him. The definition of the basic concepts of socio-pedagogical technology of mediation is given. The main stages of the activity of the social pedagogue, which realizes the intermediary function, are presented. In addition, the main techniques for implementing the mediation technology have been identified.

**Keywords:** mediation, social and pedagogical technology, social pedagogue, social and pedagogical activity, conflict.