

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

(Попова А. С. кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри
соціальної роботи та інклюзивної освіти)

Бердянський державний педагогічний університет, м. Бердянськ, Україна

Соціальна робота має тенденцію до розвитку, що зумовлено еволюцією теорії і практики у цій галузі. Сучасні реалії сьогодення диктують необхідність зміни традиційних підходів до форм, методів і підходів організації соціальної роботи з різними групами клієнтів, а відповідно розширюється і функціонал фахівця із соціальної роботи, який повинен виконувати безліч професійних ролей організатора, менеджера, вчителя, психолога, фасилітатора, посередника та ін.

У ситуації постійних соціально-економічних криз збільшується кількість конфліктних ситуацій між різними соціальними групами, що обумовлює загострення стосунків, їх неефективність та непродуктивність. Особливої уваги потребують переведення у площину конструктиву і позитивних змін конфлікту, що виникають у клієнтів соціальної роботи. У зв'язку із цим важливим є формування здатності конструктивного вирішення різних конфліктних ситуацій у діяльності соціального працівника та застосування різних примирювальних технологій, зокрема медіації, у різних сферах взаємодії фахівців та клієнтів.

Різні аспекти застосування медіації у соціальній роботі розглядаються у дослідженнях вітчизняних (Н. Білик, Н. Єсіна, С. Котловий, А. Пелін, Н. Романова, Г. Чуйко, З. Шевців та інші) та зарубіжних (М. Бенджамін, Х. Ірвінг, І. Крук, Б. Маєр, Р. Парсонс, С. Роббінс, І. Уолдман, С. Хайтлер та інші) дослідників. Однак, особливості використання медіації (посередництва) у соціальній роботі є все ще малодослідженим аспектом, незважаючи на часткове законодавче врегулювання цього питання.

Актуальність використання медіації (посередництва) у соціальній роботі пов'язана із специфікою галузі, яка розглядає предмет професійної соціальної роботи як діяльність, спрямовану виключно на соціальні взаємодії, що перетворилися або ризикують перетворитися на соціальну проблему. Результатом неправильної взаємодії найчастіше є різні за складністю та характером учасників конфлікту, успішне вирішення яких можливе за умови використання медіації (посередництва), як одного із альтернативних способів вирішення суперечок.

Аналіз наукових та літературних джерел уможливив інтерпретацію поняття медіація (посередництво) як виду альтернативного врегулювання спорів, методу вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самостійно змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту [4].

На думку Б. Майєра, вирішення конфліктів є основною компетенцією соціальних працівників, оскільки вони часто вимушені брати на себе роль посередника, зокрема і у вирішенні конфліктних ситуацій. Фахівці із соціальної роботи володіють теоретичними підходами щодо роботи з ціннісними

відмінностями та емоціями, які, як правило, провокують конфлікт. Однак, не завжди мають достатні та ґрунтовні знання, щодо основних процедур вирішення конфлікту, як-от: посередництво, сприяння, коучинг конфліктів, проектування та управління конфліктною взаємодією, арбітражем. Така ситуація пояснюється майже повною відсутністю вектору, спрямованого на формування конфліктологічної компетентності у процесі професійної підготовки соціальних працівників у закладах вищої освіти різних рівнів. З іншого боку, висувається необхідність оволодіння знаннями та практичними навичками, щодо проведення процедур медіації (посередництва), оскільки запроваджена базова соціальна послуга посередництва (медіації) у ЗУ «Про соціальні послуги» та прийнятий Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) [1, 2].

У дослідженнях Б. Майера визначено, що «медіація – це природня еволюція практики соціальної роботи, оскільки її мета полягає в тому, щоб допомогти людям, що конфліктують, розв'язувати власні проблеми на основі їх аналізу, спілкування та нейтрального втручання»[4, с. 2].

Сьогодні медіація (посередництво у вирішенні конфліктів) розглядається як метод розширення можливостей людей приймати обґрунтовані рішення, не приймаючи рішення посередника за них, що у кінцевому варіанті і є глобальною метою діяльності соціального працівника і соціальної роботи, навчити клієнта брати на себе відповідальність, діяти, бути активним членом суспільства.

Дослідник І. Крук припускає, що медіація (посередництво у вирішенні конфліктів) може бути пристосована майже до будь-якої сфери соціальної роботи та надання соціальних послуг [3]. Зокрема, медіація найчастіше використовується соціальними працівниками в кількох зонах конфлікту.

Перша зона конфлікту – це сім'я. Під час сімейної медіації медіатор діє як незалежна третя сторона та надає підтримку сторонам, які не можуть знайти спільну мову. Акцент робиться на вирішенні проблем, які пов'язані із спільним майбутнім, а не на виявленні «правих» і «винних». Важливо зазначити, що сімейна медіація не є доречною у випадках домашнього насильства, коли одна зі сторін стала жертвою емоційного, сексуального чи фізичного насильства, а інша сторона є кривдником. Сімейне посередництво

передбачає рівність учасників, які шукають за допомогою посередника відповіді на запитання, які стосуються подальшого сімейного співробітництва.

Сімейна медіація може використовуватися у декількох площинах [3]:

- при необхідності вирішення внутрішньосімейних конфліктів між подружжям або членами родини, якщо є намір зберегти гарні відносини і конструктивно вирішити конфліктні ситуації;
- при розлученні. Важливо використовувати медіацію при розлученні, оскільки її застосування має дві основні цілі: поліпшити спілкування між подружжям, зосереджуючись на співпраці та вирішенні проблем; віднайти компроміс, який дозволяє сторонам зрозуміти інтереси іншої сторони та спробувати знайти найкраще рішення, особливо якщо потрібно врахувати інтереси дитини. Медіація допомагає колишнім партнерам досягти згоди з наступних питань: проживання дітей після розлучення; виплата аліментів на дитину; фінансові

питання та спільне майно; освіта, релігія; дисципліна та інші повсякденні турботи;

- при необхідності налагодження стосунків між біологічними батьками та усиновлювачами (прийомними батьками). Медіація між прийомною сім'єю та біологічною сприяє вирішенню конфліктів та суперечок між ними та зменшенню можливих травматичних наслідків для дитини. Прийомні батьки часто не готові до проблемної поведінки дитини, особливо в підлітковому віці. Це збільшує вірогідність ризику, крім конфліктів та напруженості у стосунках, повернення прийомних дітей до закладів освіти інтернатного типу.

Друга зона конфлікту – школа. Шкільна медіація застосовується у разі наявності конфліктних ситуацій між школою і батьками, учнями та вчителями, або учнями та їх однокласниками. Основні конфлікти у розрізі школи можуть виникнути через наявність особливих освітніх потреб, інвалідності, доступності, соціальної ізоляції, переслідування, насильства, дискримінації.

Шкільна медіація має три основні цілі: створення безпечного середовища, сприятливого для розвитку людини, яка може приймати рішення

і нести відповідальність за свої дії; пропаганда культури конструктивної поведінки у конфлікті, що спрямована на визнання цінностей людського життя, унікальності кожної людини, прийняття та повагу права кожної людини задовольняти власні потреби та захищати свої інтереси, не завдаючи шкоди іншим; поліпшення якості життя всіх учасників освітнього процесу (батьків, дітей, вчителів, адміністративного складу, психолога, соціального працівника) за допомогою медіації, заснованої на позитивному спілкуванні [4].

Третя зона конфлікту – *медіація у сфері соціального супроводу та охорони здоров'я*. Це відносно нова сфера діяльності соціального працівника в Україні, яка ще немає офіційного визнання. Соціальний працівник (посередник) – це фахівець, основною метою якого є полегшення доступу для різних соціальних груп та окремих осіб (переважно етнічні меншини або біженці), які перебувають у складних життєвих обставинах, до закладів охорони здоров'я та соціальних служб. Основними завданнями соціального працівника (посередника у сфері охорони здоров'я) є координація взаємозв'язку громад меншин із медичними закладами та закладами соціальної інфраструктури; допомога у подоланні культурних бар'єрів у спілкуванні; участь в оптимізації профілактичних програм та охорони здоров'я; проведення інформаційних кампаній серед населення щодо необхідності профілактики хвороб та важливості ведення здорового способу життя; надання психологічної підтримки; участь у профілактичних програмах – щеплення, профілактичних оглядів; допомога сім'ям, члени яких мають хронічні захворювання або інвалідність; захист прав пацієнтів тощо.

Четверта зона конфлікту – це *громада*. Враховуючи підхід влади спрямований на децентралізацію та створення об'єднаних територіальних громад, важливим є посередництво у вирішенні конфліктів між населенням, представниками громадськості та владою з питань, що стосуються життєдіяльності конкретної громади.

До того ж, використання медіації (посередництва) у соціальній роботі буде ефективним у профілактиці міжособистісних конфліктів та правопорушень у дітей та дорослих, схильних до протиправної поведінки. Важливим акцентом використання медіації (посередництва) є вирішення конфліктів на підприємстві, особливо у системі корпоративної соціальної відповідальності, яка сьогодні є важливим і стратегічним напрямом розвитку організацій бізнес-сектору.

Отже, медіація (посередництво) у соціальній роботі є важливим і актуальним напрямом діяльності, що спрямований на створення можливостей для конструктивної соціальної взаємодії представників різних груп населення. Однак, не дивлячись на можливості та необхідність розгалуженого застосування медіації (посередництва) у соціальній роботі, в Україні відсутня системна професійна підготовка соціальних працівників з фокусом на формування конфліктологічної компетентності. У цьому аспекті вбачаємо необхідність запровадження додаткових освітніх компонент у діючих освітньо-професійних програмах зі спеціальності 231 Соціальна робота, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності, а також виокремлення окремих освітньо-професійних програм зі спеціальності 231 Соціальна робота із фокусом на медіації (посередництві).

ЛІТЕРАТУРА

1. Державний стандарт надання соціальної послуги посередництва (медіації) / Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>
2. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
3. Kruk. E. Mediation and conflict resolution in social work and the human services. Chicago, Ill: Nelson-Hall. 2017. 103 p.
4. Mayer. B. Conflict Resolution. Encyclopedia of Social Work. 2013. URL: <http://socialwork.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-80>.