

Філософські науки

ЛИСЕНКО ОЛЬГА МИХАЙЛІВНА

доцент кафедри соціальної роботи та кадрового менеджменту

Одеський національний політехнічний університет

м. Одеса, Україна

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРАКТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У кризові періоди, у періоди спаду економіки, коли соціальні проблеми впливають на величезні маси людей, тільки комплексний підхід до практики дасть змогу соціальним працівникам впоратися з багатьма проблемами членів суспільства. Складна дійсність вимагає комбінувати різні методи роботи. Не вузька спеціалізація в одному методі, а універсалізм, уміння поєднувати різні методи і області роботи – ось, що потрібно від соціального працівника у сучасний період.

«Унікальністю предмета соціальної роботи є те, що вона опікується процесом, якій має місце між елементами таких систем, як людина – людина у контексті групи або громади, людина – група, людина – громада, група – громада, спільнота – суспільство. Здійснення цього процесу, позитивність та ефективність його характеру як раз і залежать від ступеня розробленості теорії та практичних методів соціальної роботи у суспільстві, а також від ступеня відповідності теорії і практики потребам саме цього конкретного суспільства» [2, с. 34-35].

У професіях, що допомагають клієнтові сам працівник є засобом та інструментом допомоги. Вибір методів, які використовуються для соціально-психологічної підтримки клієнтів визначений не тільки об'єктом та предметом соціальної роботи, орієнтацією соціальної установи, а й практичними навичками самого соціального працівника. «Соціальні працівники прагнуть розробити «ситуаційні теорії», спрямовані на вдосконалення вивчення ситуації, розуміння можливих наслідків власних дій. це пояснюють тим, що під час аналізу подій соціальні працівники

зазвичай не почувають залежності від усталеної теорії та методики, а натомість конструюють нову теорію унікального випадку, розглядають засоби та цілі у взаємодії, поєднують роздуми з діяльністю, експериментують з різновидами дій, оцінюючи їхні результати» [4, с. 18].

Аналізуючи сутність соціальної роботи, Є.І. Холостова приходять до висновку, що «кожна дія соціального працівника, кожна технологія або методика, які ним застосовуються, обов'язково повинні поєднувати індивідуальні та групові методи: вирішення проблем стосунків дітей та батьків або міжподружніх відносин, комунікативних труднощів співробітників будь-якого підприємства, міжособистісних або міжгрупових конфліктів неможливо без зміни особистості людини, яка залучена у конфлікт. Особистісні зміни тих, хто звернувся за допомогою, також неможливі без переструктурування соціальних зв'язків їх найближчого соціального оточення» [5, с. 35].

У соціальній роботі зміцнилася ідея про те, що соціальні програми допомоги особам, яким вона потрібна, стають вторинними по відношенню до таких цілей, як індивідуальне самоусилення клієнта та підвищення його здатності користуватися громадськими ресурсами та можливостями [2]. У цьому випадку метою соціальної роботи є соціальна адаптація клієнта, тобто розвиток засобів пристосування та регулювання взаємодії індивіда із середовищем.

У західній практиці соціальної роботи має місце орієнтація фахівців на групові методи роботи з людьми. Як зазначає М.О. Гулина, «не випадково на стику клінічної та соціальної психології у США виникла нова прикладна область психології – «комунітарна психологія» (community psychology), метою якої є дослідження та організація процесів допомоги осіб одне одному у різних спільнотах» [2, с. 216]. У Британії соціальна робота спрямована не тільки на створення груп підтримки з метою зміни внутрішньої ситуації людини (support-groups), але й розвиток роботи груп

(campaign-groups), які орієнтовані на зміну зовнішньої соціальної ситуації, на зміну ставлення до проблеми у межах громади.

Деякі дослідники «роботу у групі» ідентифікують з психотерапією, що проводиться у групі (групова психотерапія), яка у широкому плані визначається як «домовленість і згоду кількох осіб допомагати самим собі й одне одному у вирішенні будь-яких особистих проблем або важкій ситуації за допомогою обговорення проблеми або/й завдяки спільній діяльності» [2, с. 216]. У цьому випадку найбільш важливим результатом групової роботи є перетворення внутрішнього світу учасників групи, основа цих перетворень - переосмислення життєвих цінностей (Є.І. Холостова); створення безпечного простору для випробування нового досвіду побудови стосунків з іншими (Ю.Т. Ковальов, М.О. Гулина); можливість стати більш незалежними та ініціативними у прийнятті самостійних рішень і брати на себе відповідальність за зміни у власному житті (О.М. Савчук).

Важливу роль у процесі групової роботи може грати модерація. В основі модерації групової роботи лежить використання спеціальних прийомів, методів та технік, що допомагають організувати процес вільної комунікації, обміну думками, міркуваннями, і які підводять людину до прийняття грамотного рішення за рахунок реалізації його внутрішніх можливостей.

Модерація групової роботи у більшій мірі спрямована на розкриття внутрішнього потенціалу людини. Вона не привносить нового, а лише допомагає потенційне зробити актуальним. При цьому індивідуально значуще стає соціально значущим, тобто прийнятним у колективі. Функція модератора – допомогти тому, кого навчають «розкріпачитися», виявити приховані можливості та нереалізовані вміння. Модерація вимагає від ведучого збереження нейтральної позиції. При цьому неприпустимі оцінка та емоційна характеристика учасників та результатів групової роботи, тому

що вони порушують довірчу атмосферу процесу комунікації. Модерація так само, як і інші види супроводу, має наступні характеристики: зосереджена на конкретній проблемі; орієнтована не на конкуренцію, а на кооперацію; виключає формальний контроль та оцінку; містить способи діяльності, які вказують шлях вирішення проблеми для групи; створює психологічно комфортні умови для суб'єктів групової роботи [3].

Соціальній працівник стикається з різного роду конфліктами. У своїй професійній діяльності йому необхідно вміння вчасно розпізнати конфліктну ситуацію, грамотно врегулювати конфлікт.

Медіація – це інструмент для трансформації конфлікту та спільного вироблення взаємовигідного рішення шляхом усвідомлення та переосмислення учасниками своїх інтересів. Медіація є альтернативним методом вирішення спору за участю нейтральної незацікавленої сторони, медіатора (посередника). Медіатор веде процес з'ясування всіх обставин конфлікту. Технологія медіації спрямована на те, щоб позиція та почуття, побажання, інтереси, потреби сторін, які за нею стоять, спочатку були сформульовані, озвучені, почуті та зрозумілі усіма. Передумовою конструктивного вирішення конфлікту в процесі медіації є повага та визнання гідності співрозмовників [1].

Медіатори при роботі з конфліктом звертають увагу як на предметну, так та на емоційну сторону спору. У медіації можна та потрібно висловлювати емоції, не ображаючи при цьому інших. Це допомагає протилежній стороні більш глибоко зрозуміти позицію супротивника. Тим самим цей метод враховує знання психології та дослідження конфліктів, відповідно до яких почуття, позиції, відносини та спілкування повинні розумітися як істотні фактори конфлікту. Під керівництвом медіаторів сторони що сперечаються, вчаться тому, як можна з користю для всіх перетворити боротьбу за позиції, в рішення, яке враховує інтереси всіх учасників. Знаходити рішення конфліктної ситуації, це завдання самих

учасників конфлікту. Медіатори відповідальні за технологію проведення процесу медіації, а не за зміст врегулювання конфлікту.

За допомогою медіативного підходу можна не тільки вирішити актуальну проблему, але поліпшити взаємовідносини. При цьому, якщо в майбутньому між сторонами виникнуть проблеми, поведінка в конфлікті, якої вони навчилися, може сприяти тому, що ці проблеми будуть з'ясуватися конструктивно на основі кооперації. Х. Бесемер зазначає, що мета, яка виходить за межі конкретного залагодження суперечки, полягає в тому, щоб зробити осіб «конфліктоспроможними» [1].

Медіація, це технологія, яка орієнтована на досягнення консенсусу. Вона допомагає соціальному працівнику виступати посередником при вирішенні конфліктів; успішно виявляти приховані внутрішні та зовнішні причини конфліктів; розумно використовувати в професійній діяльності психологічні методики врегулювання конфліктів; ефективно управляти своїм емоційним становищем.

Література:

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах: Пер. с нем. Н.В. Маловой / Х. Бесемер. – Калуга: Духовное познание, 2004. – 176 с.
2. Психология социальной работы: учебное пособие / Под общ. ред. М.А. Гулиной. – СПб.: Питер, 2004. – 351 с.
3. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. – СПб.: Речь, 2009. – 240 с.
4. Соціальна робота: В 3 ч. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська Академія», 2004. – Ч. 2: Теорії та методи соціальної роботи / А.М. Бойко, Н.Б. Бондаренко, О.С. Брижовата та ін.; За ред. Т.В. Семигіної, І.М. Григи. – 2004. – 224 с.
5. Технологии социальной работы: Учебник / Под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 400 с.