

ВРЕГУЛЮВАННЯ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ МОЛОДІ
У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКАSETTLEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS OF YOUTH
IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF A SOCIAL WORKER

Ми живимо у прогресивному суспільстві в умовах соціально-економічної нестабільності, що призводить до виникнення нових протиріч і потенційних джерел конфліктів. Крім того, кожен із нас щодня контактує з багатьма різними особами, які дуже відрізняються один від одного. Завжди є відмінності у сімейному, соціальному та культурному вихованні; умовах розвитку; типах темпераменту; характері; установках і цінностях; вмінні ефективно спілкуватися; інтелекті; здатності до розуміння. Часто саме через зіткнення цих чинників на тлі особливих незгод виникають конфліктні ситуації. Люди не хочуть або не вміють слухати свого опонента і не можуть обійтися без третьої сторони – медіатора.

Особливо відчутна конфліктність через зіткнення поглядів і цінностей серед молоді, в тому числі студентів, які навчаються у вищих закладах освіти. Це зумовлено внутрішніми протиріччями юнацького віку, перехідністю соціального становища, отриманням більших прав і можливостей, необхідністю у короткий термін адаптуватися до соціального середовища й опанувати систему знань, навичок і вмінь для подальшої успішної соціально-професійної соціалізації.

Нині саме медіація є найуспішнішою формою врегулювання конфліктів. Майбутньому соціальному працівнику як досвідченому професіоналу потрібно оволодіти цим методом, адже його можливі клієнти – це вразливі верстви населення, наприклад, діти-сироти; сім'ї, що опинилися у складних життєвих обставинах; підлітки із девіантною поведінкою; колишні засуджені. Тому важливо підготувати майбутніх соціальних працівників, які у своїй професійній діяльності будуть мати справу із різними конфліктними ситуаціями, для кращого розуміння ролі медіатора як одного з видів їхньої діяльності.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, медіація, молодь, соціалізація, соціальний працівник.

We live in a progressive society in conditions of socio-economic instability, which leads to new contradictions and potential sources of conflict. In addition, each of us is in daily contact with many different people who are very different from each other. There are always differences: in family, social and cultural upbringing, in the conditions of development, in types of temperament, personal character, attitudes and values, in the ability to communicate effectively, in intelligence, the ability to understand. It is often because of the collision of these factors, against the background of personal disagreements, conflict situations arise. People do not want or do not know how to listen to their opponent, and cannot do without a third party – a mediator.

Conflict is particularly noticeable, due to the clash of views and values, among young people, including students studying in higher education. This is due to the internal contradictions of adolescence, the transition of social status, obtaining greater rights and opportunities, the need to quickly adapt to the social environment and master the system of knowledge, skills and abilities for further successful socio-professional socialization.

To date, mediation is the most successful form of conflict resolution and the social worker, as an experienced professional, needs to master this method, because his potential clients are vulnerable segments of the population, such as orphans; families in difficult life circumstances, adolescents with deviant behavior, former convicts, etc. Therefore, it is important to train social workers who will deal with conflict situations in their professional activities, to better understand the work of the mediator – as one of their types of work.

Key words: conflict, conflict situation, mediation, socialization, social worker, youth.

УДК 364-43:316.48
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/33-2.20>

Сулицький В.В.,
канд. психол. наук, доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки
та соціальної роботи
Інституту людини
Київського університету
імені Бориса Грінченка

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Людина – істота соціальна. Її життя не можливе без взаємодії з іншими членами суспільства. Будь-яка взаємодія завжди передбачає розбіжності в інтересах, поглядах, цілях, засобах досягнення результату. Протиріччя часто призводять до виникнення конфліктів, які потрібно вирішувати.

Ми живимо у прогресивному суспільстві в умовах соціально-економічної нестабільності, що призводить до виникнення нових протиріч і потенційних джерел конфліктів. Окрім того, кожен із нас щодня контактує з багатьма різними особами, які дуже відрізняються один від одного. Завжди є відмінності у сімейному, соціальному та культур-

ному вихованні, в умовах розвитку, в типах темпераменту, особистісному характері, установках і цінностях, в умінні ефективно спілкуватися, в інтелекті, здатності до розуміння. Часто саме через зіткнення цих чинників на тлі особистих незгод виникають конфліктні ситуації. Люди не хочуть або не вміють слухати свого опонента і не можуть обійтися без третьої сторони – медіатора.

Особливо відчутна конфліктність через зіткнення поглядів і цінностей серед молоді, в тому числі студентів, які навчаються у вищих закладах освіти. Це зумовлено внутрішніми протиріччями юнацького віку, перехідністю соціального становища, отриманням більших прав і можливос-

тей, необхідністю у короткий термін адаптуватися до соціального середовища й опанувати систему знань, навичок і вмінь для подальшої успішної соціально-професійної соціалізації.

Нині саме медіація є найуспішнішою формою врегулювання конфліктів. Соціальному працівнику як досвідченому професіоналу потрібно оволодіти цим методом, адже його можливі клієнти – це вразливі верстви населення, наприклад, діти-сироти; члени сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах; підлітки із девіантною поведінкою; колишні засуджені. Тому важливо підготувати майбутніх соціальних працівників, які будуть у своїй професійній діяльності мати справу з конфліктними ситуаціями, для кращого розуміння ролі медіатора як одного з виду їхньої діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Свою увагу різним аспектам медіації присвятили науковці О. Аллахвердова, Ю. Бауліна, В. Гопанчук, І. Войтюк, В. Землянська, В. Маляренко (загальні положення про медіацію; організація центрів медіації у школах). Н. Нестор, Ю. Притики, М. Хавронюк (прийоми та засоби вирішення конфліктів засобами медіації). Різні підходи до створення та впровадження центрів медіації у діяльність державних і громадських організацій розглядалися багатьма іноземними вченими, серед яких К. Мур, С. Пеппіт, Л. Райскін, А. Роу, Дж. Фолберг та інші. Проблеми соціальних конфліктів і підготовку фахівців для їх вирішення досліджували І. Булах, О. Винославська, О. Волянська, А. Гірник, Л. Долинська, Г. Ложкін, І. Кошова, Н. Коротенька, В. Кушнірюк.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Попри велику кількість наукових робіт, які підтверджують ефективність використання медіації у вирішенні соціальних конфліктів, на жаль, заклади вищої освіти не готують фахівців для цієї сфери діяльності. Соціальні працівники / соціальні педагоги щодня зіштовхуються з різними видами конфліктних ситуацій, які потребують негайного втручання та вирішення. Серед них багато нових форм: булінг, аб'юзер, газлайтінг, бодішеймінг. Усе зазначене вище потребує певних знань і практичних навичок не тільки для профілактики соціальних конфліктів, але й для вирішення тих, які вже знаходяться у стадії загострення.

Мета статті полягає в аналізі підготовки соціального працівника до профілактики та попередження конфліктів і визначення у студентів наявності професійних якостей і спеціальних компетенцій до медіаторської діяльності.

Виклад основного матеріалу. У 2019 році кафедрою соціальної педагогіки та соціальної роботи Інституту людини Київського університету імені Бориса Грінченка була запропонована освітня професійна програма за спеціальністю 231 «Соціальна робота» (Соціальна педагогіка),

де додатковою спеціалізацією передбачається «Соціальна медіація». Основна мета цієї програми – забезпечити академічну підготовку висококваліфікованих фахівців у галузі соціальної роботи та соціально-педагогічної діяльності, здатних розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у професійній діяльності, що забезпечують професійність і конкурентоспроможність, проводити самостійні наукові дослідження та здійснювати науково-практичну діяльність, зорієнтованих на подальшу фахову самоосвіту.

Студентам другого магістерського рівня освіти пропонується вивчати такі навчальні дисципліни, як «Детекція брехні», «Соціальна конфліктологія», «Моделювання та прогнозування соціальних конфліктів», «Теорія та практика соціальної медіації», «Практикум із ведення переговорів». По завершенні навчання у студентів повинні бути сформовані загальні, спеціальні компетенції серед яких: здатність до розуміння та використання сучасних теорій, методологій і методів соціальних та інших наук, в тому числі методи математичної статистики та кількісні соціологічні методи, щодо завдань фундаментальних і прикладних досліджень в галузі соціальної роботи; здатність до виявлення соціально значимих проблем і факторів досягнення соціального благополуччя різних груп населення; здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації; здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування й управління у системі соціальної роботи.

Програмні результати навчання передбачають надбання студентами таких вмінь: аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання соціальної роботи, планувати втручання у складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи; самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок тощо.

З метою діагностики і аналізу моделі посередницької діяльності та специфіки її застосування у роботі з молоддю було проведено дослідження, що передбачало проведення анкетування студентів щодо оцінки навчальних дисциплін і матеріалів, які їм викладалися з додаткової спеціалізації «Соціальна медіація»; визначення методів і технік, які вони використовують у своїй професійній діяльності; визначення стану поведінки у конфліктній ситуації; встановлення якостей, якими повинен володіти медіатор.

У дослідження взяли участь студенти другого магістерського рівня освіти у кількості 20 осіб, які

навчаються за спеціальністю «Соціальна педагогіка (соціальна медіація)» на денній та заочній формах. Середній вік досліджуваних складає 24 роки. На питання відповідали 2 хлопці і 18 дівчат.

Аналіз емпіричних даних зумовив можливість отримати кількісні й якісні результати. Так, було розвіяно міф, що в соціальних установах працюють люди похилого віку або старші за 40 років. Це опитування встановило, що спеціальність соціального працівника та практична робота з людьми є привабливою й для більш молодших верств суспільства.

Серед опитаних більшість студентів (18 осіб) вже мають досвід практичної діяльності в різних соціальних інституціях. 12 студентів обрали цю спеціальність за власним бажанням. Основною проблемою, з якою студенти зіштовхуються під час роботи, є брак знань щодо соціальних конфліктів і методів їх подолання або вирішення. Це пояснює той факт, що більшість (15 із 18 працюючих студентів) у роботі з клієнтами використовують метод бесіди, і тільки 3 студенти мають навички проведення медіації. Саме тому респонденти надали самі високі оцінки (10 балів) тим навчальним дисциплінам, які їм викладаються.

На думку студентів, для більш продуктивної роботи щодо запобігання соціальним конфліктам було б добре використовувати медіацію (100%). Для цього гарно підібрана структурно-логічна схема запропонованих навчальних дисциплін (18 осіб): соціальна конфліктологія дає змогу розібратися з тим, що таке конфлікт, у його структурі, фазах, формах і видах; моделювання та прогнозування соціальних конфліктів допомагає через урахування окремих соціальних подій, явищ передбачити певні «слабкі місця», де можуть виникнути конфліктні ситуації; теорія та практика соціальної медіації пропонує більше дізнатися про особливості використання цього методу у професійній діяльності соціального працівника / соціального педагога; практикум із ведення переговорів дає знання, як проводити переговори з різними категоріями клієнтів, уникнути небажаних ситуацій, маніпуляцій, логічних помилок; детекція брехні допомагає не бути введеними в оману.

Медіатору як кваліфікованому спеціалісту потрібно володіти низкою навичок і певними особистісними якостями. Серед них комунікабельність, толерантність, аналітичний і гнучкий розум, емпатія, психологічна стійкість. Ці результати здебільше співпадають з думкою авторів інших досліджень щодо підготовки медіаторів [1; 2; 3]. Також студенти визначили, що соціальні працівники / соціальні педагоги – такі ж живі люди, як і клієнти. Вони мають власні емоції, переживання, проблеми, тому не рідко у ході роботи можуть виникнути конфлікти. Нам було важливим дізнатися, з якою періодичністю виникають конфліктні

ситуації, тому ми сформувавши наше питання так: «Як часто у ході роботи з клієнтами виникають конфлікти / конфліктні ситуації?».

У більшості працюючих студентів (10 осіб) конфліктів не виникає. Рідко виникають конфлікти в семи опитуваних, часто – у трьох респондентів. Серед методів, за допомогою яких працюючі студенти вирішують конфлікти, було названо згадженню (8 осіб) та компроміс (12 осіб) під час проведення бесіди.

Як можна побачити з наведених даних, вісім респондентів відмовляються від роботи з клієнтом через нездатність налагодити контакт. Менша кількість спеціалістів (5 осіб) не відмовляються від роботи, проте воліють звернутися за допомогою. Із них за підтримкою найчастіше зверталися до колег – 10 осіб, трохи менше до психолога – 9 осіб, керівництва – одна особа. Позитивним чинником є те, що більшість працюючих студентів розуміють значущість ситуації та не відмовляються від ідеї звернутися по допомогу до колег або до психолога. Вони можуть порадишити найбільш правильну стратегію поведінки та звернути увагу на ті моменти, які може випустити з поля зору сам респондент.

Провідним чинником покращення власної професійної діяльності є так звана «робота над помилками». Спеціаліст повинен проаналізувати ситуацію та виявити чинники, що могли зашкодити позитивному вирішенню конфліктної ситуації. Тому наступне наше питання було сформульоване так: «Через що (чому), на Вашу думку, Вам не вдається налагодити контакт?». 12 респондентів винним «у провалі» вважають клієнта. Критичним є ставлення інших опитуваних (5 студентів). Вони вбачають корінь проблеми у власних амбіціях. Інші ж вважають суб'єктивне ставлення – 2 студенти і власний вік – 1 студент.

Дивлячись на попередні дані, ми вирішили дізнатися, на скільки складним виявляється спілкування працюючого студента із клієнтом. Тому наступне питання сформувавши таким чином: «Чи важко Вам дається спілкування з клієнтом емоційно?». Більшість (16 студентів) не бачить складнощів у спілкуванні. Деякі респонденти відповіли, що емоції лише допомагають їм у роботі з клієнтом. Іншим (4 студенти) спілкування дається важко. Здебільшого саме ці респонденти не можуть знайти контакт із клієнтом через вік і власні амбіції.

Наступне наше питання звучить так: «Чи було таке, що Ваші власні емоції переносились на клієнта?». Більшість (16 студентів) стверджували, що власні емоції на клієнтів не переносилися. Респонденти, що відповіли «ніколи» – 3 студенти, «так» – 1 студент. Можна сказати, що студенти мають певний досвід, аналізують власні емоції та дії. У подальшому це допоможе вирішувати конфліктні ситуації та сприятиме уникненню емоційного вигорання, що нині є великою проблемою [4].

Майбутнім соціальним працівникам потрібно піклуватися не лише про вирішення проблем клієнта, а й про власний психологічний стан. З огляду на це, ми сформулювали наступне питання таким чином: «Скільки часу Вам потрібно для встановлення емоційної рівноваги?». На відновлення рівноваги кілька хвилин потрібно – 9 особам, година – 8 особам, кілька годин – 3 особам. Цікавим виявився факт, що тим, хто відмовлявся від роботи, у половині випадків для встановлення рівноваги потрібно кілька хвилин, працюючим же студентам потрібно здебільшого до двох годин.

Наступне питання було спрямоване на виявлення мотивації та бажання працюючого студента покращити власну діяльність і дізнатися щось нове. Без постійного навчання буде складно залишатися ефективним спеціалістом. Також потрібно піклуватися про власне здоров'я. Відповідно до останніх даних професійне вигорання внесено ВООЗ до списку хвороб МКБ – 11 [5]. Тому ми сформулювали наше питання таким чином: «Як Ви вважаєте, чи часто потрібно проводити курси та тренінги з підвищення кваліфікації та профілактики професійного вигорання?». 16 респондентів вважає достатнім проводити тренінги з профілактики професійного вигорання / підвищення кваліфікації всього один раз на рік. Інша частина (4 респондентів) воліє якнайчастіше проводити такі види занять: 1 раз на пів року – три респондента, раз у кілька тижнів – один респондент.

Для врегулювання конфліктів майбутньому соціальному працівнику потрібно володіти великим арсеналом методів і технік, де медіація – одна з найголовніших і успішніших [6]. На питання: «Якими якостями повинен володіти медіатор?» лише 11 респондентів відповіли: «Вміння спілкуватися, бути комунікативною людиною». У діяль-

ності медіатора, як вважають працюючі студенти, головними якостями медіатора повинні бути толерантність, логічність, терпимість, психологічна витривалість, об'єктивність, справедливість. Далі за рейтингом була впевненість, відповідальність. Поодинокими (3 респонденти) випадками було згадування критичного мислення та вміння слухати.

Висновки. Таким чином, студенти із зацікавленістю сприймають знання щодо діяльності соціального працівника / соціального педагога як медіатора. Але володіння працюючими студентами знаннями щодо вирішення конфліктів не є ґрунтовними. На нашу думку, потрібно під час навчання магістрів робити акцент на формування в них навичок проведення медіації та відпрацювання інших методів роботи з профілактики та попередження соціальних конфліктів. Також необхідно звертати увагу на навчання студентів навичкам подолання психоемоційного вигорання.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аллаhverдова О.В., Карпенко А.Д. Медиация : метод. пособие. Санкт-Петербург, 2014. 44 с.
2. Зайцев А. Социальный конфликт. Москва : Academia, 2014. 464 с.
3. Головатий М.Ф. Соціальні та політичні конфлікти. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2016. 16 с.
4. Поголенко І.В., Месьянінова І.А. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право.* 2012. № 2 (14). С. 108–112.
5. Електронний ресурс. Всесвітня організація охорони здоров'я. МКХ-11 (МКБ-11). URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%9A%D0%91-11> (дата звернення: 13.03.2021).
6. Аллаhverдова О.В. Центр разрешения конфликтов. Санкт-Петербург, 2015. 27 с.