

### Підсекція 3.3. Становлення сучасного фахівця у галузі соціально-поведінкових наук

УДК 155.9

## МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

**Бальбуза О. М.**

*Доктор філософії у галузі психології  
та соціальної роботи КЗВО «ОАНО ООР»,  
Україна*

**Анотація.** В останні десятиліття світова спільнота все більше стикається з проблемою зростання рівня конфліктності та насилля – міжособового, міжгрупового, міждержавного.

**Ключові слова:** Конфлікт, стратегії поведінки, компроміс, пристосовування, суперництво, співробітництво, уникнення.

*Olena Balbuza, Ph.D. in Psychology, Supervisor at the Centre for Practical Psychology and Social Work "OANO OOR" Communal Higher Educational Institutions.*

### METHODS OF CONFLICT PREVENTION AND RESOLUTION IN THE WORK OF A SOCIAL COUNSELOR

**Summary.** In recent decades the world community has been progressively facing the problem of the increasing conflict and violence levels - interpersonal, intergroup and interstate ones.

**Key words:** conflict, behavioural strategies, compromise, adaptation, rivalry, collaboration, avoidance.

Упродовж останніх років ми можемо спостерігати зростання ролі навчально-виховних закладів у вирішенні життєвих проблем дитини. Будь-який державний заклад, у стінах якого є діти, зустрічається з безліччю труднощів. Для вирішення них у штатний розклад навчальних закладів введені посади соціальних педагогів – фахівців у галузі соціальної інженерії і соціальних технологій. Як соціологи і педагоги, вони мають глибоко знати правові, моральні, психологічні регулятори життєдіяльності людей, мають бути здатними і готовими прийти на допомогу дитині, надавати її кваліфіковано, доброзичливо і терпеливо.

Незалежно від конкретних умов професійної діяльності фахівець із соціальної роботи повинен знати теоретичні й методологічні засади соціальної роботи, її історичні корені, традиції, вітчизняний і зарубіжний досвід, постійно удосконалювати вміння та навички професійної діяльності, знайомитися з передовою практикою соціальної діяльності та використовувати новітні технології роботи у реальності сучасного світу.

Професійна діяльність соціального педагога так чи інакше спрямована на вирішення конфліктних ситуацій між різними суб'єктами соціального континууму. Соціальний педагог стикається з безліччю проблем, пов'язаних з неудосягненістю людських відносин. Задля їх вирішення він використовує різноманітні методи й прийоми, серед яких:

1. Профілактична бесіда – метод роботи з індивідом, який є суб'єктом конфліктної взаємодії. Найчастіше така розмова носить характер пояснення «Що таке добре, а що таке погано». Метою такої розмови є запобігання ескалації конфлікту, але часто він не приносить бажаних результатів.

2. «Залякування» – один з найпоширеніших методів впливу на учнівську молодь. Дуже часто процес врегулювання конфліктів закінчується словами: «В іншому випадку, я буду змушений поставити вас на внутрішкільний облік», «Якщо ви не заспокоїтеся, я викличу директора», «Батькам буде цікаво ввечері почитати зауваження в щоденнику».

3. Виклик батьків у школу. Цей метод є наслідком методу «залякування», але в результаті також не приносить позитивних результатів.

4. Пошук «правих» і «винуватих». Вирішення конфлікту передбачає виявлення сторони, яка постраждала в результаті конфлікту і сторони, яка була ініціатором (можливо ніби-то) даного конфлікту і т. д.

Перераховані методи профілактики та вирішення конфліктів не можна назвати однозначно поганими або однозначно добрими, в певних умовах вони призводять до позитивного результату, але дуже часто відбувається навпаки. Недосконалість існуючих прийомів роботи з конфліктними ситуаціями та суб'єктами конфліктної взаємодії призвела до пошуку альтернативних шляхів вирішення конфліктів. Серед них особливу увагу заслуговує медіація - одна з технологій альтернативного врегулювання спорів за участю третьої нейтральної, неупередженої сторони – медіатора, який допомагає сторонам виробити певну угоду по суперечливій ситуації. При цьому сторони повністю відповідальні за процес прийняття рішення, його дотримання.

Процедура медіації відбувається за певними правилами, вона ґрунтується на принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності, можлива за наявності певних умов. Медіатор орієнтований на досягнення чіткої угоди між учасниками спору, він зосереджений не на детальному аналізі минулих подій, а на майбутньому, на ситуація, яка може виникнути у разі вирішення або не вирішення конфлікту. Медіатор контролює процес, але не впливає на рішення учасників та результати медіації.

Медіація як процедура допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації, вони самі обирають той варіант рішення, який задовольняє їх потреби. При цьому фокус зосереджений не на правових позиціях і договірних правах, а на інтересах. Основними перевагами медіації є: значна економія часу і сил, активна участь сторін у процесі та їх можливість впливати на результат, повна конфіденційність процедури, збереження або відновлення дружніх, партнерських, ділових відносин, можливість запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому.

У системі школи медіація виступає методом профілактики конфліктної поведінки, превенції різних форм асоціальної поведінки. Вона допомагає у вирішенні шкільних конфліктів, у роботі з важкими підлітками, неповнолітніми правопорушниками. Знання процедури медіації, вміння наслідувати її принципи може допомогти соціальному педагогу якісно здійснювати свої функціональні обов'язки. Уміння знижувати агресивний

настрой «клієнта», донести інформацію не спотворюючи її, навички ефективної комунікації значно підвищують результативність діяльності даної категорії педагогічних працівників, позитивно впливають на їх професійний розвиток.

## Література

1. Бесемер, Христоф. Медиация: Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004. 176 с.
2. Ватцке Эд. «Вполне возможно, эта история не имеет к вам никакого отношения...» : истории, метафоры, крылатые выражения и афоризмы в медиации. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. 144 с.
3. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Перевод с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. 226 с.
4. Герзон, Марк. Лидерство через конфликт: Как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности / Пер. с англ. Павла Миронова. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008. 344 с.
5. Ломанн, Фридрих. Разрешение конфликтов с помощью НЛП: Техники улаживания конфликтов и ведения посреднических переговоров, консультирования пар и медиации методами Вирджинии Сатир, Джона Гриндера и Тиса Штала: Учебник и сборник упражнений. СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. С. 200.
6. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г. Мета, Г. Похмелкина / Перевод с нем. Г. Похмелкиной. М.: Издательство Verte, 2004. 320 с.
7. Паркинсон Лиза. Семейная медиация. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. 420 с.
8. Пель Махтельд. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. 400 с.