

УДК 37.013.42.018.262:316.485.6 (430)

## ПОСЕРЕДНИЦТВО ЯК ЕФЕКТИВНИЙ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ МЕТОД ВИРІШЕННЯ СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТІВ У НІМЕЧЧИНІ

Мирослава Дужа-Задорожна

*Львівський національний університет імені Івана Франка  
вул. Туган-Барановського, 7, 79005 Львів, Україна*

Досліджено сучасні професійні методи соціально-педагогічної роботи із сім'єю у Німеччині, подано їх класифікацію. Проаналізовано метод медіації, який слугує для розв'язання конфліктів у різних сферах суспільного життя з позиції непротистояння; розкрито роль соціального педагога як посередника у вирішенні сімейного конфлікту.

*Ключові слова:* методи соціально-педагогічної роботи із сім'єю, метод медіації, сімейна конфліктна ситуація, посередництво у розв'язанні конфліктів.

*Постановка проблеми.* Одним з найважливіших видів діяльності соціального педагога є опіка над соціально незахищеними родинами, оскільки сім'я – провідний чинник соціалізації особистості, соціальний інститут, у межах якого здійснюється основна частина людської життєдіяльності [1, с. 85]. Для здійснення соціально-педагогічної допомоги сім'ї фахівці застосовують різноманітні методи, які розвивались і вдосконалювались разом із становленням та розвитком професії соціального працівника й соціального педагога. Соціально-педагогічна робота із сім'єю в Україні потребує впровадження нових методів та підходів для вирішення різноманітних проблем і конфліктних ситуацій. До таких методів, зокрема, належить маловідомий у нас метод медіації, який широко поширений у діяльності соціально-педагогічних фахівців Німеччини.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Аналіз літературних джерел свідчить про зростання інтересу науковців до проблем соціально-педагогічної роботи із сім'єю, зокрема методів та форм її здійснення. Цим питанням приділяють увагу такі українські та зарубіжні дослідники, як О. Безпалько, М. Галагузова, М. Галузке, Н. Заверико, І. Зверева, А. Капська, Е. Краус, Л. Міщик, В. Мюллер, І. Нойфельд, Р. Прокш, І. Трубавіна, М. Шакурова, Г. Шпігель та ін.

*Формулювання мети статті.* Проте вивчення зарубіжного досвіду у цій сфері є недостатнім, що суперечить об'єктивним потребам українських соціальних педагогів. З огляду на це ми ставили за мету детально

проаналізувати медіацію як ефективний соціально-педагогічний метод вирішення сімейних конфліктів у Німеччині.

*Виклад основного матеріалу дослідження.* Багато професійних методів соціально-педагогічної роботи із сім'єю в Німеччині ґрунтуються на давно відомих і випробуваних повсякденних методах соціального життя. Наприклад, метод ведення діалогу, вміння конструктивно домовитись і визначити кордони, метод похвали та осуду, самооцінки, правила розв'язання конфліктів тощо. Відмінність професійних методів від повсякденних – у теоретично сформульованому підґрунті, у визначених умовах, чіткій ролі консультанта, обдуманому застосуванні [7]. На думку О. Безпалько, метод у соціально-педагогічній роботі виконує подвійну роль, оскільки, з одного боку він виявляється як спосіб, шлях пізнання і застосування знань, нагромаджених науками про життєдіяльність людини в соціальній практиці, а з іншого, як конкретна дія, що сприяє якісній зміні об'єкта (суб'єкта) [1, с. 69].

Німецькі учені серед методів соціальної/соціально-педагогічної роботи виокремлюють індивідуальну допомогу, метою якої є покращення умов життя окремої сім'ї чи конкретного її члена; роботу з групою, покликану сприяти розвитку соціальних компетенцій; роботу з громадою, спрямовану на покращення соціально-просторових та сімейних структур.

Ці три форми американської соціальної роботи, запроваджені в Німеччині після Другої світової війни, стали класичними методами, які мали вирішальний вплив на професіоналізацію соціальної роботи у всіх країнах [3, с. 136].

Зміни й дефіцит сімейної функціональності в 70–80-х роках минулого століття сприяли розвитку в Німеччині особливих соціальних програм та проєктів, таких як соціально-педагогічна допомога сім'ї, курси виховання, сімейна освіта. Це привело до необхідності використання нових методів та форм роботи, запозичених з психології, педагогіки, соціології, психотерапії, серед них – методи сімейного психологічного консультування, сімейна психотерапія, арттерапія, навчання за моделлю, метод рольової гри, навчання малими кроками, когнітивні методи, інтерв'ювання, контент-аналіз документів, метод генограми тощо [5, с. 592]. На сучасному етапі більшість німецьких учених вважають класичні американські методи формами соціальної роботи, в їхніх межах інтегруються нові специфічні соціально-педагогічні методи.

М. Галузке і В. Мюллер класифікують усі методи соціально-педагогічної роботи на три основні групи: методи прямої дії, непрямой дії та структурно-організаційні. Вони поділяють методи прямої дії на дві підгрупи: методи роботи з окремим випадком і первинно-групові та методи роботи в групі й соціальному оточенні.

До першої підгрупи належать соціальна допомога в окремому випадку, методи консультування, мультиперспективне ведення випадку (соціально-педагогічна діагностика), кейс-менеджмент, метод медіації/посередництва у розв'язанні конфліктів, метод соціальної реконструкції та сімейна терапія.

До другої підгрупи належать соціальна групова робота, робота в громаді, педагогіка переживань, тематично зорієнтоване спілкування, актуалізація потенціалу особистості, метод вуличної соціальної роботи та складання соціальної сітки клієнта.

Методами непрямой дії вважають супервізію та самоаналіз.

Група структурно-організаційних методів охоплює менеджмент, забезпечення та розвиток якості, соціальний менеджмент, розвиток організації та планування допомоги молоді [4, s. 504].

Одним з нетрадиційних методів, що здобув міжнародне визнання, зокрема в Німеччині, є посередництво у розв'язанні конфліктів у різних сферах суспільного життя з позиції непротистояння (Konfliktvermittlung), або ж метод медіації (Mediationsmethode). Залежно від обставин ефективне застосування посередництва у тій чи іншій ситуації може визначатися, більшою чи меншою мірою, потребою у певній базі спеціалізованих знань посередника. Наприклад, у конкретній ситуації розлучення посередник повинен бути обізнаним із законодавством про шлюб, специфікою врегулювання фінансових та майнових питань, а також із особливостями розвитку дитини, динаміки сім'ї, реакції дітей та дорослих на розлучення [2].

Одним з центральних суб'єктів соціально-педагогічної діяльності, який працює із сім'єю, є інститут допомоги молоді Німеччини. Він надає сім'ї соціально-педагогічні послуги, зокрема такий вид амбулаторної допомоги у вихованні, як "Соціально-педагогічна допомога сім'ї" (Sozialpädagogische Familienhilfe – SPFH). Це інтенсивна консультативна допомога для самопомоги у різних сферах щоденного життя, що надається батькам, але спрямована на родину загалом, здійснюється безпосередньо в сімейному середовищі й має системний характер, передбачена для кризових сімей, які за період фахового супроводу повинні навчитися самостійно вирішувати повсякденні проблеми, розв'язувати конфлікти і долати складні ситуації.

Згідно з § 31 Закону допомоги дітям та молоді, "соціально-педагогічна допомога сім'ї", як самостійний вид допомоги у вихованні, "зобов'язана підтримувати батьків через інтенсивне консультування та супровід щодо завдань виховання, у подоланні повсякденних проблем, розв'язанні конфліктів та кризових ситуацій, а також у разі необхідності звертання сімей у різні служби та інституції, надавати їм допомогу для самопомоги. Вона планується здебільшого на довший термін і вимагає співпраці із сім'єю" [8, s. 469].

Представники соціально-педагогічної допомоги сім'ї, які часто стикаються із сімейними конфліктами, у своїй практичній діяльності широко використовують метод посередництва. Сімейні конфлікти виникають унаслідок незбігу очікувань і потреб сім'ї та суспільства. Вони можуть також виявлятися між членами сім'ї у напружених ситуаціях чи у випадку загострення стосунків, вести до сімейних криз у формі міжособистісних конфліктів.

З теорії конфліктів відомо, що міжособистісні конфлікти є виявом дисонансу між очікуваннями та задоволенням потреб на особистісному рівні. З психодинамічного погляду вони є вентилем, який безпосередньо зменшує напруження у сімейних відносинах. Проблематичним у конфліктах є те, що вони часто не стають вихідною точкою продуктивних змін у спілкуванні, а ведуть до нових, більш загострених конфліктів, зумовлюючи кризу взаємин. Саме з такими сімейними конфліктами спеціалісти соціально-педагогічної допомоги сім'ї стикаються дуже часто. Тому для них є дуже важливим володіння комунікативними компетенціями, які дали б можливість у конфліктних ситуаціях сприяти формуванню у членів сім'ї здатності до "соціально зрілого" спілкування [7].

Метод посередництва вважають консультативним і особливо придатним для структурування комунікативного процесу під час розв'язання конфліктного випадку. Його застосовують передовсім під час консультування випадків розлучення. Застосовуючи метод медіації, консультант не ставить собі за мету розв'язання конфліктної ситуації ззовні, а так структурує комунікативний процес вирішення конфлікту, щоб його учасники могли знайти власний розв'язок, за який вони несли б особисту відповідальність. "Посередництво у цьому сенсі – це намагання посередника каталізувати переговори щодо розв'язання конфлікту, керувати ними і сприяти їм" [6, s. 8].

Процес медіації відбувається за декілька робочих кроків [7].

*Перший крок.* Передбачає надання інформації про мету консультативної розмови щодо вирішення конфлікту, про роль консультанта і межі розмови. Здебільшого домовляються про проведення від однієї до трьох консультацій, після чого відбувається спільне оцінювання стадії конфліктної ситуації. На цьому етапі слід звернути увагу учасників конфлікту, залежно від того, ким вони є (чоловік – жінка, як члени сім'ї; діти – діти, з їхніми взаємними конфліктами; батьки – діти, з їхніми суперечками, наприклад, щодо школи, кишенькових грошей, проведення вільного часу тощо) на те, наскільки важливою є спроба знайти власні шляхи розв'язання конфлікту, оскільки такі рішення є більш зобов'язуючими, відповідають фактичним ресурсам сім'ї чи її учасників. Необхідною умовою успішності першого ступеня є також обговорення питань гарантії взаємної довіри та

зберігання консультантом нейтралітету, що дає доступ до усіх учасників конфлікту і веде до визнання його посередником. Важливою на цьому етапі є така постановка мети співбесіди, яка б мотивувала учасників конфлікту до цієї співбесіди. Вирішальним на всіх ступенях процесу медіації є пошук контакту з усіма учасниками цього процесу.

*Другий крок:* Охоплює збір важливих для конфлікту питань, опис відповідних потреб та інтересів і складання спільної тематичної ієрархії. Кожен учасник конфлікту повинен повідомити, які питання, з його погляду, необхідно з'ясувати, розповісти про свої бажання та інтереси. Якщо один з членів сім'ї відсутній, то його можливі потреби формулює посередник, вказуючи на можливий вплив на нього пропозицій інших членів щодо вирішення конфлікту. Спроба побудови спільної тематичної ієрархії часто виявляється складним завданням, оскільки учасники конфлікту не завжди готові спокійно вислухати іншого і дати йому змогу виговоритися. Тому особливо важливим є зважати на те, щоб припинились образи, а також сприяти пошуку альтернативних форм комунікації під час обговорення конфліктних тем. Ґрунтовна характеристика відповідних інтересів та потреб допомагає взаємному порозумінню і у більшості випадків приховує альтернативні розв'язки, яких учасники конфлікту на перший погляд не усвідомлюють.

*Третій крок.* Розробка альтернативних рішень та висвітлення питань/тем, які залишаються суперечливими. На цьому етапі кожне питання обговорюється одне за одним, складається список можливих альтернативних рішень та опис консенсусу чи стану домовленості. Під час висвітлення тем, які є суперечливими, необхідно зважати на найменші спільності, відкрито висловлювати найрізноманітніші погляди. На цій стадії важливим є заохочення сторін конфлікту до розробки усіх можливих альтернатив. Тут можуть називатись навіть неймовірні ідеї та фантазії. Посередник може також брати участь у розробці альтернативних рішень. На цьому етапі необхідно ще раз вказати на переваги консенсусу для майбутнього спілкування у сім'ї. Консультант повинен мобілізувати всю свою терплячість, добре всіх вислухати і не має права підтримувати занадто поспішні рішення.

*Четвертий крок.* Узагальнення результатів процесу обговорення. На цьому етапі необхідно ще раз переглянути всі суттєві питання і теми та назвати конкретні рішення, звертаючи особливу увагу на стратегії розв'язання ще не погоджених проблем та розгляд їх з різних поглядів. Потрібно ще раз спільно з'ясувати, чи подальші обговорення мають шанс для досягнення консенсусу у цих суперечливих питаннях. Посередник повинен з учасниками конфлікту оцінити обговорення (яких результатів досягнуто, яке питання залишилось відкритим, що змінилось у міжособистісних стосунках, а що потрібно ще зробити, якою є конкретна домовленість). Важливо звернути

увагу на те, чи консенсус буде дієвим, якщо зміняться сімейні та соціальні умови, тобто залишати версії для майбутнього, розмірковуючи, яким чином у майбутніх конфліктних ситуаціях досягатиметься порозуміння.

Підводячи підсумок, звернемо увагу на головні особливості ролі посередника у розв'язанні конфлікту. Обов'язковою умовою успішного посередництва у конфліктній ситуації є нейтральна позиція медіатора, яка забезпечує доступ до усіх членів сім'ї та передбачає контроль власних почуттів. Посередник повинен також добре володіти консультативною технікою, тобто методично-технічними новинками медіативного методу. Диференційні знання про проведення та межі посередництва, про його мету, суть та значення є передумовою успішного застосування цього методу. Третьою компетенційною ознакою слід назвати ведення консультаційної розмови, метою якої є відшукання контакту з учасниками конфлікту і таке структурування розмови, щоб усі питання чи теми, які стосуються цього конфлікту, були з погляду кожного зокрема достатньо та належно обговорені. З огляду на це важливо, крім привітності й терплячості, вміти сприймати почуття всіх учасників завдяки застосуванню непрямих комунікативних методів [7].

*Висновки.* Соціальні педагоги, які проводять медіацію, повинні:

- бути нейтральними (не займати позиції жодного з учасників конфлікту, вміти контролювати власні почуття);
- вміти наочно структурувати (пояснити, чого хоче консультант; визначити, з чого почати і чим закінчити посередницьку діяльність; скільки зустрічей провести; коли необхідно залучати дітей);
- вміти створити заспокійливу атмосферу (бути привітним, спокійним, терплячим; обговорити, як уникати гніву, сварки, образ, наприклад, просити дозволу втрутитись, дати можливість всім висловитись).

Отже, використання посередництва, як ефективного соціально-педагогічного методу професійного розв'язання сімейних конфліктів, веде до розширення комунікативних компетенцій сім'ї, дає змогу використовувати "мирні стратегії", вказує кооперативні шляхи до порозуміння у кризовій та конфліктній ситуаціях.

1. *Безпалько О. В.* Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, – 2009. – 208 с.
2. *Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: Посібник. 2-ге вид., доп. / За ред. А. Журавського, Н. Гайдук.* – Вінніпег; Львів: Малті-М, 2004. – 151 с.

3. *Нойфельд И.* Методы социальной работы // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт. – М., 1993 – Т. 2. – С. 135 – 146.
4. *Galuske M. Müller C.W.* Handlungsformen in der Sozialen Arbeit. Geschichte und Entwicklung // Grundriss soziale Arbeit: ein einführendes Handbuch. – Wiesbaden: VS Verlag 2005. – S. 485 – 508.
5. *Krauß, E. J.* Methoden Sozialer Arbeit // Kreft/Mielenz: Wörterbuch Soziale Arbeit. – Weinheim/München: Juventa Verlag, 2008. – S. 589 – 594.
6. *Proksch R.* Praxiseinführung eines Modellkonzeptes kooperativer Vermittlung: Mediation // Berlin: Familie, Partnerschaft, Recht. – 1996. Heft 01, S. 8 – 13.
7. "Sozialpädagogische Familienhilfe in der Bundesrepublik Deutschland". – München: DJI - Deutsches Jugendinstitut e.V., 1997 // <http://www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/> / Publikationen/spfh/einleitung.
8. *Wiesner R.* u.a. Sozialgesetzbuch VIII (SGB) – Kinder- und Jugendhilfe, 3.vollständig überarbeitete Auflage. – München: Beck, 2006. 1855 S.

#### **MEDIATION AS AN EFFECTIVE SOCIAL AND PEDAGOGICAL METHOD FOR RESOLVING FAMILY CONFLICTS IN GERMANY**

**Myroslava Duzha-Zadorozhna**

*Ivan Franko National University of L'viv  
Tuhan-Baranovsky Str., 7, UA – 79005 L'viv, Ukraine*

The article deals with the modern professional methods of social and pedagogical work with a family in Germany, and provides their classification. In particular, it analyses the method of mediation, which serves for resolving conflicts in different spheres of social life from the position of non-confrontation; clears up the role of a social pedagogue as a mediator in resolving family conflict.

*Key words:* methods of social and pedagogical work with a family, mediation method, family conflict situation, mediation in conflict resolution.

**ПОСРЕДНИЧЕСТВО КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СОЦИАЛЬНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ МЕТОД РЕШЕНИЯ СЕМЕЙНЫХ  
КОНФЛИКТОВ В ГЕРМАНИИ**

**Мирослава Дужа-Задорожная**

*Львовский национальный университет имени Ивана Франко  
ул. Туган-Барановского, 7, 79005 Львов, Украина*

Исследованы современные профессиональные методы социальной работы с семьей в Германии, представлена их классификация. Проанализирован метод медиации, который служит для разрешения конфликтов в различных сферах общественной жизни с позиции непротистояния; раскрыта роль социального педагога как посредника в семейном конфликте.

*Ключевые слова:* методы социальной работы с семьей, метод медиации, семейная конфликтная ситуация, посредничество в разрешении конфликтов.

Стаття надійшла до редколегії 16.02.2011

Прийнята до друку 16.03.2011