

ПСИХОЛОГ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА СТАЦИОНАРНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

С. И. Степанова

**Психолог 2 категории государственного казенного учреждения
социального обслуживания «Железнодорожный дом-интернат»,
Красноярский край**

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей. Возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам.

Всегда важно помнить, что конфликт – это процесс. А процесс начинается с того, что одна из сторон конфликта замечает, что ее собственные интересы, взгляды, нормы и ценности не совместимы с интересами, взглядами, нормами, ценностями других. За этим следует череда действий и реакций на эти действия, в которых участвуют конфликтующие стороны и окружающие их люди.

Целью работы является:

1. Создание условий для конструктивного диалога между конфликтующими сторонами для понимания друг друга.
2. Умение сотрудниками учреждения находить взаимовыгодные решения для их примирения.

Задачи:

1. Обретение сотрудниками учреждения конфликтной компетентности.
2. Установление доверительных отношений получателей услуг с сотрудниками в результате справедливых решений, соответствующих интересам обеих сторон.

Проблема конфликтов – очень важная социально-психологическая проблема. Конфликт представляет собой тот механизм

урегулирования человеческих проблем, который «порождает новые проблемы» и способствует нарастанию напряженности. Но такова уж природа человека, который не всегда может (или стремится) найти наиболее безболезненный способ взаимодействия с партнерами и, реагируя на тот или иной дисбаланс сил, не редко действует в ущерб собственным интересам.

Конструктивное разрешение любого проблемного вопроса, конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения, обмена информацией двух сторон. Но часто оппоненты или соперники, находясь в эмоционально возбужденном состоянии, не могут контролировать свое поведение, им не удается четко изложить свою позицию, услышать и понять друг друга, в конечном итоге такого общения конфликт заходит в тупик. Все это, как правило, является следствием нарушения технологии эффективного общения и рационального поведения во время общения или во время разрешения конфликта.

Краткое описание восстановительной модели социально-психологической помощи

Целостная модель практической работы обязательным образом должна включать в себя *ценностные основания, теоретическую концепцию работы и практическую реализацию этой концепции*. Важна постоянная взаимосвязь этих трех компонентов, рефлексия и переосмысление теории через анализ практики, оценку теории и практики на соответствие ценностным основаниям.

Принципиальными, ценностными основаниями данной модели являются положения восстановительного подхода: ценность активной ответственности, развития, партнерских отношений с клиентом, субъективность, важность социальных связей как ресурса для развития, целостность ситуации клиента, системность.

Теоретическая концепция работы основана на качественной оценке социальной ситуации развития клиента. Кризисные ситуации, проблемы, конфликты, которые естественным образом появляются в жизни людей и в случае отсутствия поддержки и понимания со стороны общества, могут перерасти в трудную жизненную ситуацию, или ситуацию социально-психологической дезадаптации. Первичными задачами, стоящими перед практической деятельностью структур, которые хотят помочь человеку в такой ситуации, становятся задачи установления контакта и сотрудничества с участниками ситуации по ее изменению.

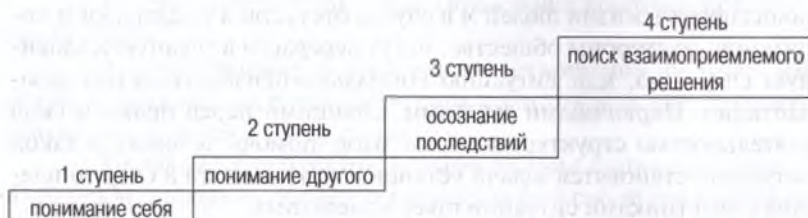
Практическая деятельность в рамках восстановительной модели строиться по принципу нахождения «точек взаимодействия» с социальной ситуацией человека. Социальные службы работают в тех местах, где клиенты целевой группы присутствуют в большом количестве (дома-интернаты, улица, школа, клуб и прочие заведения) и потенциально ресурсные для развития структуры. Исходя из принципа системности, социальные службы включают всех участников социальной ситуации в совместную работу по ее изменению – только тогда результат работы будет устойчивым.

Восстановительный подход в деятельности специалистов по работе с клиентами

Восстановительный подход – это, прежде всего, принципы и ценности, точка отсчета. Он распространяется на всех участников процесса (семья, школа, родственники, друзья). Системный взгляд на ситуацию, все участники активные и находятся в контакте друг с другом. Выслушивают, понимают, учитывают мнения друг друга. Составляется план по исправлению последствий.

Медиация работает в восстановительном подходе. Медиатор устанавливает диалог. Восстановительная медиация- процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга, договариваться о приемлемых вариантах решения проблем, заглаживать причиненный вред, возникший в результате конфликтных или криминальных ситуаций. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон.

Цель восстановительной медиации – работа по «очеловечиванию» взаимоотношений, пониманию ситуации и проблем. Участники находят силы, чтобы начать обсуждать совместное решение. Медиатор строит лестницу, шагая по которой, люди все больше узнают друг о друге.



Основные принципы:

1. *Конфиденциальность.* Все, что происходит на встречах остается между медиатором и стороной, либо спрашивается разрешение, если нужно донести другой стороне.

2. *Добровольность.* Информированность: кто вы? За чем? С какой программой? Какая юридическая и моральная значимость последствий?

3. *Нейтральность.* Если сторона не может обеспечить безопасность или эмоциональную нейтральность, то медиатор может выйти из программы.

4. *Ответственность сторон и медиатора.* Медиатор не может получать подарков и вознаграждений. Не несет ответственности за результат, только помогает договориться, а стороны сами отвечают друг перед другом.

Медиация – это посредничество в конфликте. Медиатор удерживает контакт со сторонами, конструирует диалог, проверяет безопасность, выдержанность эмоций.

Классическая медиация

Этап 1. Подготовительный.

Задачи медиатора:

1. Получить информацию о случае, определить подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ (не работают с алкоголиками и наркоманами).

2. Если передается информация из полиции, суда или КДН. выяснить, на какой стадии находится дело и какие юридические последствия.

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении информационной встрече.

Этап 2. Индивидуальные встречи.

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной.

Вариант представления

Добрый день! Меня зовут...

Я пришла по поводу ситуации ...

Информацию о ней нам передал (называем организацию или человека).

Я – ведущий (медиатор) ... (называем службу).

Я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик.

Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия.

Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примите решение, будете ли вы в ней участвовать.

Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию, кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.

Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении. В этом случае, я обязана сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации.

Задача медиатора: Помочь сформулировать различные аспекты ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации (восстановить объективные факторы).

Возможные действия медиатора:

- Помочь (вопросами, переформулировать) понять, что произошло до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, друзьях, состоянии и чувствах.

- Внимательно слушать и понимать, что беспокоит человека.

- Помочь пережить сильные чувства (техника отражения).

3 фаза. Поиск вариантов выхода.

Задача медиатора: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

1. Какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям они могут привести.

2. Пытались ли вы встретиться с другой стороной.

3. Варианты заглаживания вреда, если был нанесен какой-то вред.

4. В случае возмещения вреда родителями. Если участвуют несовершеннолетние, обсудить планы на будущее несовершеннолетних и поддержку со стороны родителей и их социального окружения.

5. Рассказать о встрече с другой стороной (если была).

6. Обсудить встречу с другой стороной и подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность.

7. Сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсудить (сформировать повестку дня).

8. Обсудить юридические последствия заключения соглашения.

9. Если сторона не согласна на встречу, выяснить причину, предложить время для обдумывания и оставить свои координаты.

10. Обсудить требуется ли помощь других специалистов.

Правила встречи:

1. Не перебивать, у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

3. Конфиденциальность — не рассказывать окружающим.

4. Медиатор может поговорить с каждым участником наедине.

Этап 3. Встреча сторон.

1 фаза и задача: Создание условий для диалога.

Возможные действия:

1. Подготовить место для встречи сторон (возможен чай, кофе).

2. поприветствовать участников, поблагодарить что пришли, познакомиться друг с другом.

3. Объявить цели встречи, огласить правила. Обозначить позицию медиатора, объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога.

Задача: Организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия:

1. Предложить рассказать свою версию случившегося и последствия.

2. Выразить свое отношение.

3. Поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и последствий (трансформировать негативные высказывания, отражать позитивные шаги по отношению друг к другу).

3 фаза. Обсуждение и фиксация вариантов разрешения ситуации.

Задача: Поддержать решения, выдвигаемые участниками.

Вопросы для обсуждения:

1. Как разрешать ситуацию (варианты заглаживания вреда).

2. Фиксация вариантов выхода из ситуации, обсуждение механизмов реализации.

4 фаза. Обсуждение будущего.

Задача: Поддержать планирование будущего несовершеннолетнего.

Вопросы для обсуждения:

1. Что будешь делать, если попадешь в подобную ситуацию и что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось.

2. Какую профессию (специалиста) хочешь получить, кто может поддержать в этом.

3. Чем будешь заниматься в свободное время. Нужна помощь, если хочешь заниматься в кружке?

5 фаза. Заключение соглашения.

Задача: Зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия:

1. Фиксировать решение и план их реализации.

2. Обсудить, что делать, если план не будет выполнен.

3. Зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза. Рефлексия встречи.

Возможные действия:

1. Обсудить, довольны ли участники встречи, осталось ли что-то недоговоренное.

2. Опробовать, что важного для себя узнали в результате встречи.

3. После встречи по возможности устроить чаепитие (рассказать друг другу о себе, кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Аналитическая беседа.

Задачи:

1. Провести рефлексии результатов.

2. Обсудить ценность способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций. Вопросы для обсуждения или заполнения анкет:

• Как развиваются ваши отношения, и выполняется договор?

• Что важного вы поняли в результате встречи? Оцените по прошествии времени.

• Вы рассказали про медиацию друзьям?

• Бывают ли у вас ситуации, где нужен медиатор, порекомендовали бы обратиться к медиаторам?

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем. Такой шанс дает «терапевтический» эффект медиации. Коммуникация между сторонами, нарушенная вследствие конфликта (молчание между поссорившимися школьниками, добровольная самосегрегация инвалидов и т. д.), получает новый импульс в процессе медиации, так как стороны вынуждены говорить о своих интересах, что улучшает взаимопонимание друг друга.

В большинстве случаев конфликт не может быть разрешен полным прекращением отношений, например, через расселение конфликтующих сторон. Чаще стороны, попавшие в конфликт, так сильно зависят друг от друга, что долговременное прекращение коммуникации только усугубляет эмоциональное состояние, либо приносит большие экономические затраты, чем предполагаемые уступки на переговорах. Медиация необходима в этих случаях для создания удовлетворяющего обе стороны решения, дающего возможность дальнейшей совместной жизни без насилия, даже если стороны смогут договориться только о том, какую дистанцию они хотят выдерживать, чтобы смочь существовать рядом друг с другом.

Следует рассмотреть три основные проблемы применения медиации в регулировании конфликтов.

Проблема нейтральности медиатора. Требования к медиаторам различаются от концепции к концепции. Один из спорных вопросов: должны ли медиаторы быть экспертами в предмете конфликта или это необязательно? Нейтральное управление процессом медиации не означает, что медиатор не может иметь своего мнения по данному вопросу или испытывать какие-либо чувства. Более реалистичным является требование, что медиатор не должен позволять себе и получать такое позволение от конфликтующих сторон, определять свои действия в медиации чувствами или мнениями.

Проблема объективных барьеров понимания. Ошибки восприятия от непонимания. Остаются объективные барьеры понимания, обусловленные принадлежностью участника к определенной национальности, полу, социальному слою, религиозной или мировоззренческой группе. Активирование социальных, культурных предрассудков и стереотипов непоправимо разрушает процесс медиации, так как одна из сторон, как минимум, теряет уверенность в нейтралитете медиатора.

Особую проблему конфликтологии социальной работы составляет *регулирование конфликтов повседневности* в учреждениях социального обслуживания. Пренебрежение различиями в психологии клиентов негативно сказывается как на результате, так и на эмоциональном состоянии самого медиатора. Соотнесение уровня интеллектуального и морального развития клиента позволяет выявить методы регулирования конфликта.

Данная работа проводится с гражданами пожилого возраста и инвалидами, но может проводиться и для других категорий граждан в спорах и конфликтах.

В результате использования данной технологии в 2012 году нашему коллективу удалось внедрить в работу инновационную форму коммуникативной компетенции работников учреждения. В своей работе ее использует конфликтная комиссия для урегулирования конфликтов повседневности.

В 2014 году проведены два семинара для работников учреждения: «Способы решения конфликтных ситуаций, возникающих в работе учреждения социального обслуживания» и «Формы работы с конфликтами и методы их разрешения», в ходе которых социальные работники прошли обучение и научились разрешать конфликтные ситуации.

В 2015 году на очередном семинаре мы познакомили персонал с медиацией как способе разрешения споров и конфликтных ситуаций, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах решения проблем.

Итогом данного обучения стало умение социальных работников **самостоятельно** разрешать конфликтные ситуации. Для них была разработана памятка по разрешению конфликтных ситуаций с этапами ведения переговоров. Памятка разрабатывалась таким образом, чтобы ее было удобно использовать ежедневно и всегда иметь при себе (памятка представлена в приложении). Это значительно облегчило работу и для разрешения мелких бытовых конфликтов не требуется организовывать работу конфликтной комиссии учреждения.

Важным достижением является то, что почти до минимума сведены затяжные конфликты.

Подводя итог вышесказанному, заметим, что демонстрация культуры конфликтования по отношению к клиенту позволяет создать пространство доверительных отношений в процессе соци-

альной работы. А обретение конфликтной культуры – насущная задача профессионального социального самообразования.

Литература

1. Высоцкая Н. В., Черкашина Е. Ю. Способы и методы решения конфликтных ситуаций, возникающих в работе учреждения социального обслуживания. Профилактика профессионального выгорания специалистов учреждения социального обслуживания: методическое пособие. – Красноярск, 2012.

2. Способы и методы решения конфликтных ситуаций, возникающих в работе учреждения социального обслуживания: методическое пособие/Сост. Опарова Г. И. – Красноярск, 2013.

3. Краткое описание восстановительной модели социально- психологической помощи подросткам. – Центр социально-психологической Адаптации и Развития подростков «Перекресток».

4. Специфика работы психолога в учреждении социального обслуживания: материалы семинара Черкашиной Е. Ю. (ЦДО ЮИ ФГАОУ «Сибирский федеральный университет») на курсах повышения квалификации 9–20 апреля 2012 г.

5. Специфика работы психолога в учреждении социального обслуживания населения: учебно-методическое пособие/Сост. О. В. Алимova. – Красноярск: Филиал ГОУ ВПО РГСУ, 2011.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРНОГО ОТДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

О. Г. Щекинова

Педагог-психолог стационарного отделения государственное учреждение социального обслуживания «Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань», Ставропольский край

С 1 февраля 2002 года я работаю педагогом-психологом в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних «Гавань».

Значение психологической работы в стационаре трудно переоценить. Каждый ребенок, поступивший в отделение, психо-