

РОЗДІЛ 3. СОЦІАЛЬНА ПЕДАГОГІКА

ПОНЯТТЯ Й СУТНІСТЬ МЕДІАЦІЇ ЯК ІННОВАЦІЙНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

THE CONCEPT AND ESSENCE OF MEDIATION AS INNOVATIVE TECHNOLOGY IN SOCIAL WORK

Стаття присвячена одній із актуальних проблем сучасності – технології медіації. Зокрема, розкривається сутність таких понять, як «технологія», «соціально-педагогічна технологія», «інноваційна соціально-педагогічна технологія», «медіація». Подано авторське визначення понять: «інноваційна соціально-педагогічна технологія», «медіація як соціально-педагогічна технологія». Основна увага зосереджується на технології медіації в соціальній роботі. На основі аналізу наукової літератури описані характерні ознаки соціально-педагогічної технології медіації. Розкриті принципи технології медіації, які використовуються соціальним фахівцем у професійній діяльності. Виявлені підходи, яких варто дотримуватися соціальному фахівцю під час використання технології медіації в професійній діяльності.

Ключові слова: технологія, соціально-педагогічна технологія, інноваційна соціально-педагогічна технологія, медіація, соціальний фахівець, соціальна робота.

Статья посвящена одной из актуальных проблем современности – технологии медиации. В частности, раскрывается сущность таких понятий, как «технология», «социально-педагогическая технология», «инновационная социально-педагогическая технология», «медиация». Дано авторское определение понятий: «инновационная социально-педагогическая технология», «медиация как социально-педагогическая технология». Основное внимание сосредотачивается на технологии медиации в социальной работе. На основе анализа научной литературы описаны характерные

особенности социально-педагогической технологии медиации. Раскрыты принципы технологии медиации, которые использует социальный работник в профессиональной деятельности. Выявлены подходы, которых следует придерживаться социальному работнику при использовании технологии медиации в профессиональной деятельности.

Ключевые слова: технология, социально-педагогическая технология, инновационная социально-педагогическая технология, медиация, специалист в социальной сфере, социальная работа.

*The article deals with one of the most important problems of modernity – the technology of mediation. In particular, the essence of such concepts as “technology”, “socio-educational technology”, “innovational socio-educational technology” and “mediation” is considered in the article. The author’s definitions of such concepts as “innovational socio-educational technology” and “mediation as socio-educational technology” are analyzed in the article. Special attention is given to the technology of mediation in social work. The main characteristics of mediation as socio-educational technology are described in the article on the basis of analysis of modern scientific literature. The main principles of mediation as a technology, which is used by the social specialist in his professional work, are analyzed in the article. The main approaches of using the mediation as a technology in the professional work of social specialist are discovered in the article. **Key words:** technology, socio-educational technology, innovational socio-educational technology, mediation, social specialist, social work.*

УДК 37.036

Єсіна Н.О.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри соціальної педагогіки
Харківського національного
педагогічного університету
імені Г.С. Сковороди

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Проблема формування та застосування різноманітних соціально-педагогічних технологій виникла з появою соціальної роботи і є актуальною досі. Посилення соціальної ролі особистості, актуальність тенденцій гуманізації та демократизації суспільства зумовлюють необхідність відмови від традиційних уявлень вирішення конфліктів. Серед численних соціально-педагогічних технологій надзвичайна велика роль належить технології медіаторства, спрямованій на мирне врегулювання конфліктів. Сьогодні створюються умови для переходу українського суспільства на якісно новий рівень взаємин, толерантного ставлення один до одного, де на перший план виносяться демократичні цінності.

Завдяки діяльності соціального фахівця реалізується державна політика у створенні творчого, інтелектуального, духовного потенціалу нації, роз-

витку вітчизняної науки, техніки й культури, збереженні та примноженні культурної спадщини й формуванні особистості, яка могла б гарантувати створення атмосфери безпеки, конструктивного спілкування з ровесниками та дорослими.

Практична реалізація цього процесу залежить насамперед від соціального фахівця, який повинен запобігати появі конфліктних ситуацій, допомагати в їх вирішенні, орієнтуватися в проблемах міжособистісної взаємодії. Це потребує інноваційних технологій, що дають реальні результати в розв'язанні різнорівневих конфліктів у соціальній роботі, серед яких – технологія медіаторства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Технологію навчання як ефективний засіб досягнення навчальних цілей досліджено в працях (В. Безпалько [1], В. Євдокимов [10], І. Прокопенко [10]). Педагогічній технології, її значенню для

вирішення різноманітних педагогічних завдань присвятили праці М. Галагузова [11], Л. Мардахаєв [11], М. Гриньова [8], Р. Вайнола [3]. Інноваційна соціально-педагогічна технологія стала предметом дослідження Н. Заверико [5], Ю. Овод [7] та інших науковців.

Велике значення для соціального фахівця має технологія медіації як альтернативний спосіб вирішення спорів, що висвітлено в працях Н. Білик [2], І. Ващенко [4], Ц. Шамлікашвілі [12], М. Хазанова [12].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Усі зазначені науковці розглядають медіацію як інструмент створення комфортного й безпечного середовища, що постійно розвивається та вдосконалюється під час його запровадження. Однак не вирішеною частиною загальної проблеми залишається соціально-педагогічна технологія медіації, яка спрямована на вирішення різнорівневих конфліктів у соціальній роботі.

Мета статті – визначити сутність та основні характеристики поняття медіації як інноваційної технології в соціальній роботі.

Виклад основного матеріалу. Для вирішення проблеми розв'язання конфліктів у соціальній роботі вважаємо за необхідне обґрунтування інноваційної технології медіаторства. Для цього спочатку з'ясуємо, що таке технологія загалом. Технологія навчання розглядається сучасними педагогами, психологами та методистами (В. Безпалько [1], М. Гриньова [8], В. Євдокимов [10], І. Прокопенко [10]) як комплексна система форм, методів і засобів навчання з метою забезпечення керованості навчальним процесом і найоптимальнішого досягнення навчальних цілей.

М. Гриньова вважає, що педагогічна технологія – це доцільна сукупність різних засобів, умов, компонентів педагогічної діяльності, яка забезпечує досягнення бажаних освітніх і виховних ефектів [8, с. 172].

В. Євдокимов, І. Прокопенко розуміють під педагогічною технологією упорядковані професійні дії суб'єктів педагогічного процесу, які за оптимальності ресурсів і зусиль усіх учасників педагогічної взаємодії сприяють реалізації свідомо визначеної освітньої мети й забезпечують можливість відтворення процесу на рівні, що відповідає рівню педагогічної майстерності [10].

На думку Р. Вайноли, соціально-педагогічна технологія соціальної роботи полягає у сприянні саморозвитку особистості реалізації її творчого потенціалу, здібностей, задатків, активізації зусиль клієнтів для вирішення власних проблем [3, с. 15].

Вітчизняний учений О. Тютюнник розглядає соціально-педагогічну технологію як систему чітких послідовних дій спеціаліста, націлених на вирішення певної соціально-педагогічної проблеми [6, с. 123].

М. Галагузова, Л. Мардахаєв визначають соціально-педагогічну технологію як цілеспрямовану, впорядковану сукупність дій, операцій і процедур з метою здійснення методів, способів, прийомів, що дають змогу досягти прогнозованої мети в роботі з клієнтом у конкретних умовах [11, с. 7–14]. Отже, соціально-педагогічна технологія об'єднує в собі якості соціальної та педагогічної технологій.

Поряд із поняттям «соціально-педагогічна технологія» науковці виділяють феномен «інноваційна соціально-педагогічна технологія».

Ю. Овод вважає, що інноваційні соціально-педагогічні технології являють собою методи, засоби інноваційної соціально-педагогічної діяльності, що спрямовані на створення та матеріалізацію нововведень у суспільстві, на реалізацію ініціатив, які викликають якісні зміни в різних сферах соціального життя, призводять до раціонального використання матеріальних та інших ресурсів у суспільстві [7, с. 177].

На думку Н. Заверико, інноваційна соціально-педагогічна технологія є діяльним сценарієм організації на сучасному рівні цілеспрямованого процесу внесення змін у визначену соціальну структуру, явище, що призводить до появи нових стабільних елементів. Така технологія є мінімально абстрагованим описом соціально-педагогічної дійсності, якою вона повинна бути відповідно до соціально-педагогічних принципів [5, с. 30].

На нашу думку, інноваційна соціально-педагогічна технологія – це сукупність якісно нових засобів, методів, форм, за допомогою яких упроваджується новизна в суспільство, що забезпечує процес надання соціальних послуг, соціально-педагогічної допомоги з метою досягнення якісних результатів у соціальному житті особистості.

Серед різноманітних соціально-педагогічних технологій, які використовує фахівець соціальної сфери в професійній діяльності, виділяють технологію медіаторства.

У соціальній педагогіці та соціальній роботі медіація розглядається як сукупність способів, методів, шляхів розв'язання різнорівневих соціальних конфліктів.

На думку М. Поліщук, медіація – це альтернативний спосіб вирішення спорів, за умовами якого сторони на добровільних засадах беруть участь у переговорах і за допомогою кваліфікованої незалежної третьої сторони (медіатора) намагаються досягнути консенсусу та вирішити власний спір з урахуванням інтересів кожної з осіб [9, с. 137].

Ц. Шамлікашвілі й М. Хазанова презентують медіацію як соціальний інструмент створення в школі безпечного та комфортного середовища шляхом запобігання суперечкам і конфліктам і розв'язання суперечок і конфліктів між учасниками педагогічного процесу [12, с. 29].

Для студентів педагогічних спеціальностей основним видом медіації, яку їм доведеться впроваджувати, є шкільна медіація, яку Н. Білик визначає як технологію роботи з конфліктом, що передбачає системне включення в роботу підготовленого медіатора [2, с. 158]. Проте варто зазначити, що, відповідно до сфери виникнення конфлікту, медіація може бути сімейною, корпоративною, адміністративною, шкільною.

І. Ващенко зауважує, що медіація як соціально-педагогічна технологія полягає в оптимізації за участі третьої сторони процесу пошуку конфліктуючими сторонами рішення проблеми, дає змогу запобігти конфліктові або припинити його в мирний спосіб [4, с. 235]. Із цього визначення можна зробити висновок, що медіація як соціально-педагогічна технологія є альтернативою судовій системі у вирішенні конфліктів. Сутністю соціально-педагогічної технології медіаторства є те, що медіатор забезпечує доброзичливу атмосферу для обговорення конфлікту, допомагає створити й супроводжує відкриті, довірливі, безпечні та неагресивні взаємини сторін за дотримання певних правил та обов'язків сторонами, що призводить до встановлення співпраці й глибшого розуміння сторонами один одного. Зауважимо, що медіатор повинен вислухати думки всіх учасників процесу та допомагає з'ясувати справжні інтереси конфліктуючих сторін. Завдяки цьому протилежні сторони дізнаються про справжні проблеми, почуття, думки й інтереси обох опонентів, що призводить до розвитку уваги та більш глибокого розуміння внутрішнього світу іншої людини, створюючи атмосферу довіри й допомагаючи спільній роботі над вирішенням складної ситуації. Метою технології медіаторства є знаходження оптимального рішення, яке б задовольняло всі сторони, підписання та виконання угоди сторонами конфлікту.

На нашу думку, медіація як соціально-педагогічна технологія – це добровільна, конфіденційна діяльність, у якій нейтральна, кваліфікована третя сторона (медіатор) допомагає сторонам вирішити конфлікт, що виник, мирним шляхом. При цьому особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

На основі аналізу наукових праць [2] виділяємо характерні ознаки соціально-педагогічної технології медіації:

- регулярність проведення переговорів між сторонами або розмов медіатора з кожною зі сторін окремо;
- добровільна участь сторін у процесі медіації та укладання угоди за результатами цієї процедури;
- керованість медіатором процесом переговорів і допомога сторонам знайти взаємовигідне рішення;

- самостійність у прийнятті сторонами рішення щодо способу вирішення спору й нав'язування медіатором своєї позиції вирішення конфлікту.

Під час використання технології медіаторства в соціальній роботі варто дотримуватися таких принципів:

- принцип добровільності – кожна зі сторін добровільно приймає рішення щодо участі в переговорах та усвідомлює, що рішення досягається тільки шляхом співробітництва;
- принцип розподілу відповідальності: з одного боку, сторони несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, з іншого боку, медіатор – за дотримання правил і принципів процедури медіації;
- принцип нейтральності – під час процедури медіації медіатор не займає позицію однієї зі сторін, не оцінює їх, а рівною мірою допомагає обом;
- принцип конфіденційності – медіатор і сторони несуть відповідальність за розголошення інформації, яка обговорювалась під час процесу медіації, за винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь.

Залучення клієнтів до мирного врегулювання спорів з використанням основних принципів медіації, створення умов для реалізації їхніх комунікативних можливостей, формування безконфліктної особистості, розвиток у неї медіаційних умінь потребують також і професійного підходу. Тут має поєднуватися медіаційна діяльність із професійною діяльністю соціального фахівця [6].

До характеристики структури професійної діяльності соціального фахівця використовують, як правило, три підходи: системний, управлінський і технологічний. Із позиції системного підходу складники професійної діяльності соціального фахівця повинні розглядатися з погляду цілісності, структурності, функціональності й організованості. Управлінський підхід передбачає виявлення таких компонентів, як прогнозування та управління діяльністю, моніторинг і діагностика очікувань і результатів. Сутність технологічного підходу до організації професійної діяльності соціального фахівця полягає в знанні особливостей автоматизованих технологій професійної діяльності; умінні виявляти основні етапи та операції в технології вирішення завдань професійної діяльності, зокрема, за допомогою засобів автоматизації [3].

Під час упровадження соціально-педагогічної технології медіаторства в соціальній роботі варто дотримуватися всіх названих підходів: це організована система видів медіаційної діяльності соціального фахівця, яка спрямована на прогнозування й управління безконфліктною діяльністю клієнтів, діагностику їхніх неагресивних, комунікативних умінь в умовах, що змінюються, при залученні клієнтів до позиції активних суб'єктів особистої медіаційної діяльності, розвиток у них

свідомої відповідальності за прийняте рішення та його виконання.

Висновки. Отже, соціальний фахівець, використовуючи технологію медіаторства в професійній діяльності, вирішує конфліктні ситуації, що склалися, шляхом укладання сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, запобігає виникненню нових конфліктів, опирається на солідарність, сумісну діяльність, індивідуальну допомогу та демократичний стиль із підтримкою ініціатив клієнтів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Беспалько В.П. Слагаемые педагогической технологии. Москва: Педагогика, 1989. 191 с.
2. Білик Н.Л. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками: дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.05 / Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2017. 228 с.
3. Вайнола Р.Х. Класифікаційні підходи до характеристики технологій соціальної та соціально-педагогічної роботи. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 11 «Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління»*. 2014. Вип. 18. С. 12–18.
4. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Київ: Знання, 2013. 407 с.
5. Заверико Н.В. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2012. № 2. С. 28–33.
6. Методи та технології роботи соціального педагога: навчальний посібник / за ред. О. В. Тютюнник. Київ: Видавничий дім «Слово», 2011. 496 с.
7. Овод Ю. Інноваційні технології у соціальній роботі. *Збірник наук. праць Національної академії державної прикордонної служби України*. 2016. № 3. С. 175–182.
8. Педагогічні технології: теорія та практика: навчально-методичний посібник / за ред. проф. М.В. Гриньової. Полтава: АСМІ, 2006. 230 с.
9. Поліщук М.Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів. *Держава і право. Серія «Юридичні і політичні науки»*. 2014. Вип. 65. С. 134–139.
10. Прокопенко І.Ф. Педагогічні технології: навчальний посібник / Хар. нац. пед. ун-т ім. Г.С. Сковороди. Харків: Колегіум, 2005. 223 с.
11. Социальная педагогика: курс лекций / под общ. ред. М.А. Галагузовой. Москва: Гуманитарный издательский центр «ВЛАДОС», 2000. 416 с.
12. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы. *Психологическая наука и образование*. 2014. № 2. С. 26–33.