

УДК 1.172.3.304

Ю. В. Пісна
доцент кафедри соціальної роботи
Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара

ФІЛОСОФІЯ КОНФЛІКТУ В ПРОЦЕСІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Постановка проблеми. Людське життя надзвичайно суперечливе, оскільки кожний індивід так чи інакше намагається самовизначитись, самоутвердитись у процесі конфліктологічної взаємодії протягом усього життя. Суспільні ж процеси, що відбуваються навколо індивіда та в яких він часто виступає безпосереднім учасником або відстороненим спостерігачем, у свою чергу теж пронизані протиріччями та суперечностями. Мабуть, не знайдеться жодної особи, яка б свого життя не переживала внутрішньоособистісний конфлікт чи не була учасником міжособистісних суперечок або складовою одиницею соціального (групового) конфлікту.

Довгий час у країнах пострадянського простору (й Україна не виняток) зберігалась тенденція до орієнтації на безконфліктний розвиток суспільства, що виявляло конфліктологічну проблематику неперспективною. Відповідно, це призвело не тільки до її фактичного вилучення зі сфери наукового дослідження, а й до того, що в суспільстві не сформувалися механізми розв'язання конфліктів, особливо в соціальній сфері та системі управлінської діяльності. Отже, українське суспільство виявилось невідповідним до такої важливої проблематики, як «конфлікт – феномен суспільного розвитку».

В історії філософської думки мислителі не завжди однозначно висловлювалися щодо ролі та значення конфлікту для кожної окремої особи та для суспільства в цілому. З одного боку, підкреслюючи деструктивну роль конфлікту, слід зазначити, що будь-які протиріччя, зіткнення різних інтересів, цілей, прагнень та реалій порушують стабільність та гармонію системи (як окремої особи, так і суспільства), ведуть до дестабілізації, хаосу. З іншого боку, у суперечці народжується істина, і зіткнення позицій можна розглядати як конструктивні зрушення, що є запорукою розвитку людини та суспільства. Тобто не можна недооцінювати конструктивну роль конфлікту (внутрішньоособистісного, міжособистісного, групового (соціального)).

Людина є складовою частиною конфліктів усіх рівнів (починаючи від сварки між друзями та закінчуючи світовою війною), але вона не є сталою, стандартною одиницею. Оскільки кожна людина є унікальною та неповторною індивідуальністю, то й у конфліктах вона поводить себе по-різному. Крім того, люди не лише виносять свої внутрішні конфлікти на зовні, у суспільство, а й переносять зовнішні протиріччя на себе. У повсякденному спілкуванні слово «конфлікт» застосовується щодо широкого кола явищ: від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп, службових чи сімейних суперечок до проблем кожної особистості, які супроводжують її протягом усього життя. Усе перелічене є сферою діяльності соціального працівника, соціальної роботи в цілому, яка спрямована на гармонізацію суспільної взаємодії, суспільства та процесів, що відбуваються в ньому. Осягнути й осмислити конфліктність буття дозволяє саме філософський підхід, оскільки лише філософія дає можливість продукувати знання про різноманітні аспекти поведінки людини та функціонування суспільства, а також піддає мислиневому аналізу різні аспекти дійсності.

Уникнути конфліктів та їх наслідків неможливо, особливо у сфері соціальної роботи, яка пов'язана безпосередньо з «людиною», її проблемами, труднощами, переживаннями, діями чи бездіяльністю. Саме соціальна робота намагається вирішити існуючі проблеми та попередити

виникнення нових у майбутньому з метою гармонійного розвитку як окремої особистості, так і всього суспільства. Відповідно, потреба ознайомитись із сутністю конфліктів у процесі соціальної роботи, їх динамікою, способами розгортання та вирішення, а також із механізмами їх попередження є вкрай актуальною.

Складність зазначеної проблеми (дослідження філософії конфлікту в процесі соціальної роботи) полягає в її міждисциплінарному характері. «Конфлікт» знаходиться в дослідному полі психології, педагогіки, соціології, філософії тощо. Дослідженню явища соціального конфлікту присвячено низку праць, зокрема таких дослідників, як С. Соколов, Т. Кільмашкіна, А. Анцупов, М. Пірен, А. Дмитрієв, В. Дельцов, М. Зеленков, Р. Дарендорф. Серед фундаторів соціологічної теорії конфлікту можна назвати К. Маркса, М. Вебера, Г. Зімеля, А. Здравомислова. Психологію конфлікту досліджували Н. Гришина, Г. Ложкін. Конфліктологію соціальної роботи та деонтологію конфліктів аналізували М. Пірен, І. Невлева, Ю. Растов. Питанням взаємозв'язку філософії та соціальної роботи присвячені праці І. Миговича, Т. Семигіної, Е. Холостової та інших. Проте філософський аспект конфлікту в процесі соціальної роботи, на жаль, залишається без уваги дослідників, що й намагаємося компенсувати в процесі цього дослідження.

Отже, **метою статті** є дослідження філософії конфлікту в процесі соціальної роботи. Мета досягається шляхом постановки та вирішення таких завдань:

- 1) розкрити взаємозв'язок філософії та соціальної роботи та з'ясувати зміст поняття «філософія соціальної роботи»;
- 2) дослідити деонтологічні конфлікти в соціальній роботі;
- 3) розглянути роль соціального працівника як посередника в конфліктній ситуації;
- 4) проаналізувати проблему та шляхи вирішення конфліктів у соціальній роботі.

Виклад основного матеріалу. Соціальна робота як наука і навчальна дисципліна сформувалась на межі філософії, соціології, психології, педагогіки, що й визначає її міждисциплінарний характер. Соціальна робота поєднується такими універсальними філософськими категоріями, як людина, свобода, соціум, гуманізм, справедливість, суспільна діяльність, конфлікт та інші. Вона також пов'язана з постійним аналізом, систематизацією емпіричних фактів, подій та їх описом, принципів і методів досягнення поставлених цілей, для узагальнення яких звертається до філософських ідей. Соціальні працівники спираються на філософське розуміння людини як унікальної, відкритої, інтенціональної, амбівалентної (яка може одночасно мати сильні протилежні почуття), здатної до самопізнання та саморозвитку. Філософія дає можливість осягнути всю суперечність людського буття, осмислити та проаналізувати суперечливість низки суспільних процесів, у центрі яких знаходиться людина. Дійсно, марно намагатися вирішити, розв'язати соціальні проблеми без їх логічного осмислення, усебічної соціальної діагностики, що виявляється можливою лише на основі аналізу, синтезу та інших загальнонаукових методів, які пропонує філософія.

Також соціальна робота застосовує філософські принципи до аналізу соціальних груп, спільнот, особистості. Зокрема, принцип детермінізму, що висвітлює причинно-

наслідкові зв'язки явищ, процесів, дій чи бездіяльності. Принцип особистісного підходу наголошує на важливості врахування індивідуальних особливостей кожної людини, врахуванні її ціннісних орієнтацій, думок, почуттів і потреб. У свою чергу принцип гносеологічного підходу орієнтує на ретельне вивчення та порівняння соціально-історичних особливостей процесів у суспільстві, досліджує тенденції суспільного розвитку та закономірності. Правильне розуміння рівня свідомості клієнта та її впливу на діяльність і наслідки формує принцип єдності свідомості та діяльності [1].

Соціальна робота на практиці (емпірично) перевіряє філософські ідеї, вивчає й оцінює їх у реальному середовищі. Безпосередньо у своїй практичній діяльності соціальні працівники мають справу з людиною, відносинами між особистістю та колективом, стосунками в сім'ї, соціальними групами. Головною метою соціальної роботи та соціальних працівників є вдосконалення людських відносин, втілення в життя високих гуманістичних ідеалів. Філософія соціальної роботи – це певна ідеологія соціальної діяльності, основою якої є цінності та ідеали, що сформувалися в процесі діяльності. Філософія надає правильний вимір роздумам і судженням соціальних працівників, допомагає оволодіти логічним інструментарієм для адекватної оцінки світу й місця людини в ньому. Проте, щоб зазначене могло реалізуватися в практиці соціальної роботи, сам соціальний працівник має бути особистістю, якій притаманний прагматичний розум, справедливність, поміркованість, співчутливість, чесність, професійна компетентність, неконфліктність [1].

Соціальна робота в контексті деонтології (системи норм у межах професії) має певну специфіку. Вплив соціального працівника на долю клієнта та значимість соціального результату діяльності вимагають від нього постійної готовності до певної (встановленої професійними нормами) поведінки, конкретних дій, відносин. Усвідомлення свого професійного обов'язку вимагає від соціального працівника самовіддачі в досягненні цілей і вирішенні завдань, що поставлені перед ним суспільством, державою. Професійні вимоги до особистості соціального працівника жорстко детермінують спеціаліста в усіх його діях. Проте соціальний працівник може та повинен залишатися активним суб'єктом своєї діяльності, а отже, мати своє власне «Я», бути різносторонньою особистістю, яка живе повним життям. Соціальний працівник, як і його клієнт, як будь-яка людина, має право на щастя, розвиток, планування свого життя за власним розсудом.

Потенційно виникає можливість конфлікту між інтересами клієнта та соціального працівника. Однак такий конфлікт може бути вирішеним, оскільки скоріше є ситуативним та короткостроковим. Важливо, щоб спеціаліст навчився узгоджувати ситуативні професійні інтереси й особисті, не допускаючи їх протиріччя. Надзвичайно важливою є спроможність спеціаліста до професійного аналізу проблемної ситуації, його вміння керуватися деонтологічними принципами під час вирішення конфліктів і виборі пріоритетів діяльності. Складність вирішення конфлікту полягає в тому, що соціальний працівник має, як і будь-яка людина, власні, отримані у повсякденній життєдіяльності, уявлення про цінне та нецінне, обов'язкове й не обов'язкове. Окрім формальних професійних зв'язків (професійний колектив) соціальний працівник має безліч неформальних відносин і зв'язків за межами своєї роботи та виконання професійних обов'язків. Як у повсякденному житті, так і у професійній сфері спеціаліст може спостерігати безліч прикладів, коли в конфліктній ситуації особистість знехтувала професійним обов'язком, і це не лише не призвело до трагічних наслідків, а й в окремих випадках мало певний індивідуальний успіх. Значно впливає на формування ставлення спеціаліста до

професійного обов'язку низька оплата праці та недостатне ресурсне забезпечення соціальної роботи, уявлення про неprestижність такої роботи. Усе це ускладнює деонтологічний вибір спеціаліста. Щоб уникнути внутрішньособистісного конфлікту спеціалісту в галузі соціальної роботи слід розуміти:

1) соціальна робота не стільки професія, скільки покликання, що індивід обирає добровільно й самостійно, відношення до якої має бути відповідальним і творчим, а не формальним;

2) висуваючи високі вимоги до особистості соціального працівника, ця професія продукує тенденцію до постійного самовдосконалення спеціаліста, на відміну від звичайної людини чи іншої професії; соціальний працівник має бути взірцем для клієнта, людиною, на яку хотілося б рівнятися, проте це в жодному разі не суперечить ні інтересам особистості, ні інтересам суспільства та не може вважатися фактором обмеження свободи соціального працівника;

3) конфлікт між інтересами суспільства чи клієнта й професійної групи в жодному разі не має вирішуватися з позицій корпоративного егоїзму;

4) слід розуміти, що істинні інтереси клієнта, суспільства, професії суперечити не можуть, оскільки всі спрямовані на досягнення індивідуального й загального блага; обов'язком соціального працівника є формування раціонального поведінки та ставлення до учасників конфлікту.

Отже, професійний обов'язок спеціаліста – це ті вимоги, що суспільство, професія, клієнти та сам спеціаліст формує й висуває щодо поведінки та дій соціального працівника. Обов'язок виступає перед спеціалістом у вигляді правил, зобов'язань, дотримання яких стає внутрішньою моральною потребою. Зовні зміст професійного обов'язку соціального працівника виступає як сукупність правових, моральних вимог, що висуваються до нього самою професією.

У сучасних нам умовах, коли соціальна робота через низку об'єктивних обставин не в змозі в повній мірі задовольнити потреби суспільства й окремі категорії громадян у допомозі та підтримці, важливу роль відіграє деонтологічний потенціал соціальних служб, соціальних працівників. Почуття обов'язку перед клієнтами та суспільством стимулює працівників соціальних служб шукати й знаходити альтернативні формальним (державним) неформальні джерела ресурсів, а саме: кошти спонсорів, залучення допомоги колег, знайомих, а також представників громадських організацій. Тобто почуття обов'язку та відповідне відношення до професійної діяльності можуть стати суттєвим фактором підвищення ефективності соціальної роботи й одним із дієвих засобів стосовно вирішення гострих соціальних проблем [5].

Сучасні способи врегулювання конфліктів та їх конструктивного вирішення спираються на розуміння самого конфлікту як протидії двох сторін, які усвідомлюють протилежність своїх інтересів. Часто надзвичайно важливим чинником у подоланні протиріччя є наявність третьої сторони, яка має змогу незалежно від безпосередніх учасників конфлікту (зацікавлених сторін) оцінити ситуацію, так би мовити, зі сторони та запропонувати конструктивний шлях вирішення проблеми. У соціальній роботі така технологія дістала назву соціального посередництва. Соціальне посередництво використовується під час вирішення конфліктних ситуацій, у наданні допомоги двом сторонам, що конфліктують у розв'язанні складних соціально зумовлених проблем. Посередницьку роль часто відіграють спеціалісти, які працюють у службах зайнятості населення, забезпечуючи рівноправ'я під час наймання на роботу та робочі місця. Керівники, які працюють в управліннях соціального захисту населення, виступають у ролі посередників під час роз-

гляду скарг громадян із таких питань, як нерівність, дискримінація тощо.

Соціальний працівник, який виступає посередником у конфліктній ситуації, має бути об'єктивним і нейтральним. Він може взяти на себе таку роль формально чи може бути призначеним на неї. Важливим є той аспект, що посередник не є задіяним у конфлікт (проблему). Як правило, його роль обмежується спробою перетворити опонентів у партнерів. Також місія посередника полягає в тому, щоб простежити, що кожна сторона не тільки висловила свою думку, а й вислухала іншу. У результаті посередник допомагає обом сторонам знайти взаємовигідне рішення [6].

У науковій літературі в контексті соціального посередництва виділяють такі процедури під час вирішення конфліктів [6]:

1) сприяння – посередник створює умови для зустрічі сторін, зазвичай надаючи їм приміщення та послуги; спрямовує сторони на застосування певних процедур із вирішення спірних питань;

2) згоджувальна процедура – третя сторона (посередник) збирає факти та аргументи, вносить важливі рекомендації, але які не є обов'язковими до виконання сторонами, а потребують узгодження та компромісного рішення;

3) човникова дипломатія – «човник», тобто посередник, відвідує одну з конфлікуючих сторін окремо й слугує передавачем пропозицій та альтернатив іншій;

4) посередництво – третя сторона здійснює суворий контроль над процесом переговорів, але не над їх змістом, допомагає сторонам вивчити питання й альтернативи та прийти до консенсусу, який задовольняє потреби обох сторін;

5) самоспрямованість – сторони, які в присутності посередника, обмінюються обіцянками та зобов'язаннями для розв'язання спірних питань;

6) експертне оцінювання – одна зі сторін робить запит на пораду експерта з певних питань, де радник надає інформацію, яка є об'єктивною та підтвердилась на практиці;

7) радник із конфліктології – один з учасників процесу запитує думку консультанта в галузі вирішення конфліктів чи посередництва для отримання допомоги під час підготовки аргументів.

Отже, слід зазначити, що соціальному працівнику, щоб впоратися з роллю посередника у вирішенні конфліктних ситуацій, слід володіти неабиякими аналітичними здібностями, вмінні відрізнити головне від другорядного, дивитись на життя під філософським кутом зору, завдяки чому стає зрозумілим, що навколишня дійсність має сотні відтінків, на відміну від сприйняття дійсності лише в чорних або білих кольорах. Тобто соціальний працівник має бути людиною мудрою, з життєвим досвідом, раціональним мисленням, творчо підходити до вирішення проблем. Проте, як показує досвід, не завжди вирішення тієї чи іншої проблеми завершується максимальним успіхом, іноді результати кропіткою й емоційно-виснажливою працею соціального працівника ледь помітні. Стає зрозумілим, що не лише суб'єктивні фактори відіграють важливу роль під час вирішення соціальних проблем, а й об'єктивні чинники є важливим рушійним чи стримуючим механізмом у процесі вирішення складних ситуацій.

Завдання соціальної роботи полягає у виявленні соціальної проблеми та наданні клієнту в рамках професійного поля соціальної допомоги. Вирішення будь-якої проблеми зводиться до вирішення того чи іншого внутрішнього чи зовнішнього протиріччя. Соціальне протиріччя – це взаємодія взаємовиключних сторін або тенденцій у соціальному житті, взаємодія протилежностей.

Протиріччя може мати матеріальне підґрунтя, соціальний чи психологічний, виробничий або побутовий,

а іноді й змішаний характер. Сутність особистісних протиріччя полягає, як правило, у зіткненні потреб людини зі ступенем їх задоволення. Основними формами завершення конфлікту виступають вирішення та врегулювання. Вирішення конфлікту – це спільна діяльність суб'єктів конфлікту, що спрямована на припинення протидії та вирішення проблеми, що призвела до виникнення протиріччя. Складність конфліктів у соціальній сфері полягає насамперед у змішаному характері виникаючих протиріччя, у комплексі проблем, із яких складно визначити головну й почати вирішувати ситуацію. Загалом процес вирішення конфлікту затягується й тому, що протидіючі сторони часто не бажають «бачити» ситуацію під іншим кутом зору, сліпо відстоюючи свою позицію, що веде лише до ескалації конфліктної взаємодії.

Висновки. Отже, роль працівника соціальної сфери як посередника в конфліктних ситуаціях чи у вирішенні міжособистісних протиріччя є ключовою. Виконуючи роль арбітра чи медіатора, соціальний працівник допомагає налаштувати протидіючі сторони на спільну роботу з вирішення проблеми. Допомагає осмислити та поглянути на ситуацію з різних сторін, знайти компроміс. Саме тому працівник соціальної сфери повинен бути достатньо авторитетною особою, з незаплямованим ім'ям та репутацією, а отже, постійно вдосконалюватися, довершувати свої знання та здібності, аналізувати невдачі та прорахунки, критично ставитись до власних вчинків. Соціальний працівник ніколи не знаходиться всередині конфліктної взаємодії, а завжди виконує роль посередника, раціонального та креативного рушія конструктивної взаємодії протидіючих сторін.

Література

1. Вступ до соціальної роботи : [навч. посіб.] / Т.В. Семигіна, І.І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
2. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социс. – 1994. – № 5. – С. 142–147.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта : [учеб. пособие] / А.Г. Здравомыслов. – М. : Аспект пресс, 1995. – 317 с.
4. Конфликтология : [учебник] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
5. Невлева И.М. Конфликтология в социальной работе : [учеб. пособие] / И.М. Невлева, А.А. Трунов. – Белгород : Кооперативное образование, 2005. – 327 с.
6. Растов Ю.Е. Конфликтология и социальная работа / Ю.Е. Растов // Теория и методология социальной работы. – М. : Наука, 1994. – 185 с.

Анотація

Пісна Ю. В. Філософія конфлікту в процесі соціальної роботи. – Стаття.

У статті розглядаються філософські аспекти конфлікту в процесі соціальної роботи, зокрема деонтологічні протиріччя соціального працівника та особливості технології посередництва під час вирішення соціальних конфліктів. Складність дослідження конфлікту в процесі соціальної роботи полягає в міждисциплінарному характері проблеми, що досліджується. Завдяки філософському аспекту вдається охопити досліджуване явище об'єктивно та під різними кутами зору. Саме принцип детермінізму дозволяє проаналізувати причинно-наслідкові зв'язки конфліктної взаємодії соціуму. Внутрішньоособистісний конфлікт розглядається, з одного боку, як конфлікт, що розгортається всередині клієнта соціальної роботи, а з іншого – як деонтологічне протиріччя соціального працівника.

Ключові слова: конфлікт, гармонія, суспільство, деонтологія, соціальний працівник, протиріччя, філософія конфлікту, внутрішньоособистісний конфлікт, міжособистісний конфлікт, груповий конфлікт.

Аннотация

Писная Ю. В. Философия конфликта в процессе социальной работы. – Статья.

В статье рассматриваются философские аспекты конфликта в процессе социальной работы, в частности деонтологические противоречия социального работника и особенности технологии посредничества при решении социальных конфликтов. Сложность исследования конфликта в процессе социальной работы заключается в междисциплинарном характере изучаемой проблемы. Благодаря философскому аспекту удается охватить исследуемое явление всесторонне и наиболее объективно. Именно принцип детерминизма позволяет проанализировать причинно-следственную связь конфликтного взаимодействия в социуме. Внутриличностный конфликт рассматривается, с одной стороны, как конфликт, который разворачивается внутри клиента социальной работы, а с другой – как деонтологическое противоречие самого социального работника.

Ключевые слова: конфликт, гармония, общество, деонтология, социальный работник, противоречия, философия конфликта, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, групповой конфликт.

Summary

Pisnaya Y. V. The philosophy of the conflict in the process of social work. – Article.

The article deals with the philosophical aspects of the conflict in the process of social work, in particular deontological contradictions of a social worker and technology features of mediation in solving social conflicts. The complexity of the conflict in the course of the study of social work is the interdisciplinary nature of the problem being studied. Due to the philosophical aspects of the phenomenon under investigation it is possible to cover the most comprehensive and objective. That is the principle of determinism allows to analyze the causal relationship of conflict interaction in society. Intrapersonal conflict is seen, on the one hand, the conflict that takes place within the client of social work, and on the other – as the deontological contradiction of the social worker.

Key words: conflict, harmony, society, deontology, social worker, contradictions, philosophy of conflict, intrapersonal conflict, interpersonal conflict, group conflict.