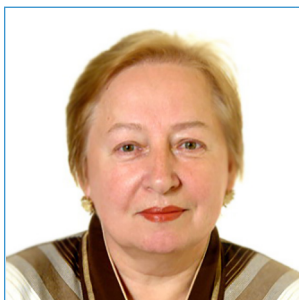


Размышления на основе новых иностранных публикаций

Конфликт как объект и инструмент социальной работы



Рыбакова Лариса Николаевна – кандидат философских наук, старший научный сотрудник, Сектор социологии девиантного поведения, Институт социологии Российской академии наук, Москва

E-mail: laryb@mail.ru

Конфликт как объект и инструмент социальной работы

Размышления о книге: Stoevesand, S. Roeh, D. (Hrsg).

Konflikte – theoretische und praktische Herausforderungen fuer die Soziale Arbeit. Verlag Barbara Budrich, Opladen-Berlin-Toronto, 2015. 302 p.

Аннотация

Рецензия на коллективную монографию немецких авторов (на немецком языке) содержит обзор представленных в ней материалов, подготовленных на основании практического опыта. Стержнем публикации служит категория конфликта между государственной системой и дезинтегрированным индивидом, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. В этом контексте анализируется деятельность социальных работников как посредников между государственной системой управления и отдельными группами населения, которая направлена на согласование интересов социальных институтов и индивидов, на поддержку маргинальных групп населения – мигрантов, бездомных, безработных, наркоманов, девиантных подростков и т. д. Вместе с тем рассматривается конфликт как характеристика отношений между социальным работником и клиентом, приводятся примеры преодоления внутриличностных конфликтов клиентов в целях их адаптации к требованиям общества. Необычность выбранного угла зрения – конфликт в социальной работе – побуждает читателя критически оценить распространённые стереотипы, связанные с восприятием социального работника как защитника государственных интересов и с технологиями примирения, подавления конфликтов. В рецензии подчёркивается, что материальную основу социальных инициатив образуют не только налоговые поступления и государственное финансирование, но также деятельность многочисленных некоммерческих организаций и благотворительных фондов. Автор приходит к выводу, что новая коллективная монография немецких специалистов будет с интересом воспринята российским профессиональным сообществом, поскольку в ней анализируется богатая практика социальной работы в контексте общественных отношений. Ценность представленной монографии подтверждается широким обзором и глубоким анализом многолетней повседневной деятельности профессионалов, помогающих индивидам адаптироваться в трудных условиях, достичь согласования между индивидуальными устремлениями и социальными требованиями.

Ключевые слова: социальная работа, конфликт, опыт Германии, адаптация

В Германии накоплен богатый опыт социальной работы, что обусловлено принципами социального государства, закреплёнными в федеральном Основном законе ФРГ. Материальную основу социальных инициатив образуют не только налоговые поступления и государственное финансирование, но также деятельность многочисленных некоммерческих организаций и благотворительных фондов. Отличительной чертой немецкого социального обслуживания населения является не только выплата пособий, но также широкий спектр поддерживающих мер для граждан, оказавшихся перед лицом непреодолимых трудностей. Например, работа с наркозависимыми лицами включает организацию их контактов с лечебными учреждениями, обучение первичным профессиональным навыкам (дисциплина и выполнение обязанностей и т. п.), правилам общежития, участие в трудоустройстве и обретении жилья, восстановление семейных связей и др.

Система социальной поддержки вырастала в Германии «снизу», из отдельных инициатив, главным фактором её развития служило осмысление повседневных потребностей дезинтегрированных групп населения (бездомные, подростки, инвалиды, наркозависимые, мигранты). В основу теоретических постулатов были положены эмпирические обобщения и практическое овладение необходимыми квалификациями поддержки. Большую роль в этом процессе «возвышения» практики сыграли профессиональная подготовка в вузах и на курсах повышения квалификации, профессиональные сообщества и участие общественных организаций в обсуждении социально значимых проблем населения.

Немецкое общество социальной работы (DGSA) объединяет профессионалов, занимающихся научными и практическими вопросами выявления, описания и объяснения, а также предупреждения или ослабления социальных проблем. Богатый опыт работы с трудными жизненными ситуациями долгое время распространялся в Германии путём занятий со студентами, практических семинаров по обмену опытом для специалистов, курсов повышения квалификации. Подготовка социальных работников в учебных заведениях всегда включала значительный объём практикумов и стажировок по выбранному направлению. Обязательным условием социальной работы с людьми является в Германии профессиональное сопровождение (супервизия), в ходе которой сотрудник обсуждает с более квалифицированным специалистом возникшие у него проблемы. Это оплачивается работодателем в целях охраны психического здоровья и обеспечения необходимой квалификации работника, предупреждая таким образом профессиональное «выгорание». Следовательно, супервизия признаёт, что работа с людьми направлена на поиск решения конфликтных ситуаций как для клиента, так и для самого сотрудника.

В Германии накоплен богатый опыт социальной работы. Материальную основу социальных инициатив образуют не только налоговые поступления и государственное финансирование, но также деятельность многочисленных некоммерческих организаций и благотворительных фондов.

Подготовка социальных работников в учебных заведениях всегда включала значительный объём практикумов и стажировок по выбранному направлению.

В целях развития сферы профессиональной деятельности «социальная работа» Немецкое общество социальной работы (DGSA) движется в нескольких направлениях – наука, практика, подготовка кадров, обмен опытом. В 2010 г. был дан старт серии публикаций для специалистов по социальной работе, которая «подпитывается» материалами конгрессов и конференций, дискуссиями по актуальным проблемам, новациями и открытиями.

В этой серии Немецкое общество социальной работы в марте 2015 г. опубликовало весьма значимую монографию под редакцией Сабины Штёвезанд и Дитера Рё, тема которой – конфликты как объект и инструмент социальной работы.

В быту люди стремятся избегать конфликтов. Однако в социальных и гуманитарных науках конфликт, рассматриваемый отстранённо, часто приобретает позитивную коннотацию. Конфликты считаются частью неизбежных социальных перемен и индивидуального развития. Проявляя вечную игру между порядком и хаосом, конфликты выступают симптомом процессов самоорганизации в живых системах... Однако практически конфликты всегда связаны с неуверенностью и страхами. Сила привычки и сопротивление новому чаще наращивают конфликт сильнее, чем готовность обратиться к новому, ненадёжному будущему.

Как указано во вступительной статье, конфликты в любой сфере проявляют рассогласование интересов, потребностей, ценностей, целей и подходов. Вместе с тем, без противоречий немыслимо индивидуальное и общественное развитие. Они могут быть двигателем позитивных изменений или помехой благополучному сосуществованию. Для работы с конфликтами имеет значение не только анализ причин и поводов их возникновения, но и совершенствование форм их предупреждения, ослабления, разрешения. Не всегда ясно, что стоит за конфликтом – объективное противоречие интересов или несоответствие субъективных оценок. На понимание причин конфликта подчас уходит слишком много времени и сил.

Как отмечает в своём теоретическом обзоре Г. Эффингер, «социальные работники чаще других профессионалов бывают непосредственно вовлечены в разного рода конфликты в сфере политики, экономики, социально-культурных интересов... Кроме того, их профессиональная деятельность характеризуется в ряде публикаций как «профессиональный парадокс», поскольку она предполагает сложную взаимосвязь помощи и контроля, автономии и гетерономии, близости и дистанцирования, поддержки и требования. Такого рода противоречия в принципе не могут быть разрешены в сфере социальной работы. Эти противоречия обостряются в тех сферах деятельности, где недобровольность и принуждение играют большую роль» (с. 24). Важно отметить, что социальные работники

Социальные работники чаще других профессионалов бывают непосредственно вовлечены в разного рода конфликты в сфере политики, экономики, социально-культурных интересов.

в Германии задействованы в тюрьмах, исправительных учреждениях, реабилитационных центрах для наркозависимых, в коррекционной работе с несовершеннолетними правонарушителями и т. п., где они решают задачи не просто распределения льгот или «выявления социально неблагополучных», но используют различные социально-педагогические технологии для «встраивания» девиантных индивидов в социально одобряемую среду и деятельность, для устранения социальной эксклюзии.

Рецензируемая монография представляет поле социальной работы (социальное обслуживание населения) как деятельность, направленную на смягчение социальной напряжённости, в которой социальный работник выступает медиатором конфликта. При этом он делится со своим клиентом знаниями о доступных государственных ресурсах, помогает установить с ними контакты. Специфическая проблема социальной работы в Германии, да и в России, состоит в том, что её объектом выступают люди, по разным причинам избегающие контактов с государственными учреждениями и работниками государственных служб, не обладающие достаточными навыками для этого. Таким образом, социальный работник помогает преодолеть барьеры в контактах с государственной системой и одновременно побуждает клиента к разрешению внутриличностных конфликтов.

Монография состоит из трёх частей. В первой части собраны материалы теоретического характера. Выбор конфликта в качестве стержня социальной работы помогает выявить ключевую роль неравенства, власти, доминирования в общественных отношениях, а также способствует адекватному осознанию социальных проблем. Этот подход также ориентирован на поиск технологий предупреждения, ослабления, разрешения социальных противоречий.

Вторая часть содержит эмпирический анализ различных конфликтных ситуаций, преимущественно в сфере социальной поддержки детей и подростков. В материале Х. Мессмера рассматривается специфика работы с несовершеннолетними, технологии которой предполагают тщательную проработку конфликтов подростка или ребёнка как с окружением, так и с социальным работником. В исследовании У. Райхман конфликты между специалистами, работающими с несовершеннолетними, предлагается рассматривать как диагностические сигналы, требующие специфических мер по организации социально-психологического сопровождения подопечных, а также по организации взаимодействия профессионалов. Такие конфликты характерны для межведомственной кооперации. В российских условиях примером могут служить разногласия между учителем, психологом и инспектором по делам несовершеннолетних, обусловленные различиями в понимании

причин и технологиях разрешения конфликтов. В материале К. Эквит и Х. Шмидт обсуждаются результаты двух эмпирических исследований того, как пространство и правила в работе воспитательного учреждения для трудных подростков могут провоцировать насилие. Вклад в монографию К. Агхамири, А. Райнеке-Тёрнер и У. Унтеркофлер обобщает результаты трёх диссертационных исследований, посвящённых профилактике конфликтов в образовательной (школа) и досуговой среде (работа с девиантными подростками). Материал К. Моллер представляет наиболее значительные результаты первого длительного проекта по изучению групповой враждебности в подростковой среде, включающей детей мигрантов, и формулирует выводы для социальной работы.

Указывая на разбалансированность жизненных траекторий и инфантильность современных взрослых, часто отмечаемую у них незавершённость в установлении границ внешнего влияния, Э. Чаппарини и А. Ковалова изучают конфликтные рассогласования между досуговой активностью работающей молодёжи и родительскими ожиданиями. Авторы указывают, что общепризнано большое значение группы сверстников в регуляции поведения подростка, но до сих пор нет достаточной ясности по поводу интеграционной функции группы сверстников для подростка. В этом контексте особенно важно изучить характер совладающего поведения (копинг-поведения) молодёжи и возможности использования этого знания в профилактической и социализирующей работе с трудными подростками.

К. Маар и Ю. Малысек на конкретных примерах рассматривают конфликты разного уровня в работе с бездомными. Авторы ставят вопрос о роли социальной работы в обществе: оказание скорой помощи в отдельных случаях или предоставление в политических структурах для принципиального решения конкретной социальной проблемы. В российской социальной практике такой подход называется «гармонизация социальной среды» и разрабатывается преимущественно теоретически.

По материалам незавершённого исследовательского проекта С. Зойлер, Ю. Раймер и Й. Клоха анализируют значение конфликтных идентичностей в контексте жизненных и образовательных сценариев, а также профессионального взаимодействия в сфере социальной работы. Искусство профессионала состоит в том, чтобы, несмотря на все сложности проблем и ограниченность доступных средств, решать поставленные задачи, не избегая конфликтов. Социальному работнику приходится каждый раз заново в конфликте, который он прорабатывает со своим клиентом, определять для себя свою профессиональную позицию. Его задачи состоят в том, чтобы разъяснять социальные нормы, направлять социальные действия своих

Авторы изучают конфликтные рассогласования между досуговой активностью работающей молодёжи и родительскими ожиданиями.

Социальному работнику приходится каждый раз заново в конфликте, который он прорабатывает со своим клиентом, определять для себя свою профессиональную позицию. Его задачи: разъяснять социальные нормы, направлять социальные действия подопечных, защищать их от неприятных требований социума, ограждать от непосильных ожиданий близких...

подопечных через позитивные и негативные санкции, защищать клиентов от неприятных требований социума, ограждать их от непосильных ожиданий близких, либо быть агентом по внедрению социально одобряемых и поддерживаемых государством ожиданий нормативного образа жизни (с. 25). Иными словами, социальный работник всегда чётко осознаёт, на чьей он стороне. И это необходимо учитывать в системе профессиональной подготовки.

Авторы предлагают технологии для развития саморефлексии в практике и теории социальной работы, направляя внимание на учёт этнических аспектов. Такой угол зрения обусловлен тем, что значительные объёмы социальной работы в Германии связаны с интегративной помощью мигрантам и их детям.

Э. Шимпф показывает значение конфликта как основы для процесса подготовки и повышения квалификации специалистов. Анализ социальных проблем с позиций теории конфликта помогает в осознании деструктивных процессов в обществе, а также открывает возможности совершенствования технологий социальной работы.

В третьей части монографии собраны материалы, касающиеся прикладных аспектов обращения с конфликтом в практике социальной работы. Х. Клеве предлагает четырёхчленную модель, позволяющую чётко выявлять структуру и процесс конфликтов и разногласий. На трёх примерах он показывает возможности методического использования этой модели. Р. Кильб считает, что конфликты могут служить важным индикатором профессионализма. В школьной и социальной педагогике они используются как возможность обогащения опыта и сигнал к необходимым изменениям. Х. Браун-Тюрман с коллегами исходят из того, что социальные конфликты выступают не только симптомами неблагополучия системы, но также связаны со страданиями индивида. В их статье показано, как использовать психотерапевтические приёмы в работе с социальными конфликтами.

М. Мундорф обращает внимание на необычное использование слов, которое может провоцировать конфликт. В этой связи она предлагает лингвистическую технику глубинного анализа и разрешения сложных конфликтов. В. Шёниг рассматривает формализацию сетевой структуры как процесс ограничения продуктивных реакций на конфликты. Превращение сети в официальную структуру способствует её расширению и выстраиванию иерархии, что делает невозможным продуктивный конфликт и «открытое слово». Автор указывает конвенциональный и альтернативный пути реактивации сетей.

Б. Ронер обсуждает статус социального работника, который выступает посредником между законом (государством) и клиентом. В зависимости от понимания своей роли социаль-

В зависимости от понимания своей роли социальный работник встаёт на ту или иную сторону в споре и решается искать варианты действий, которые частично нарушают действующее законодательство, но считаются менее несправедливыми, более приемлемыми.

ный работник встаёт на ту или иную сторону в споре и решается искать варианты действий, которые частично нарушают действующее законодательство, но считаются менее несправедливыми, более приемлемыми. В связи с этим автор рассматривает возможности действий отдельного социального работника, а также указывает на необходимость специфических перемен в профессиональной деятельности.

Обобщая представленные материалы, редакционная коллегия отмечает, что социальные работники, участвуя в разрешении конфликтов своих клиентов, сами оказываются субъектами конфликтов, будучи профессионально вовлечёнными в конфликтные общественные отношения. Поэтому социальный работник как профессионал не может ограничиться удобной позицией мудрого наблюдателя, но призван быть активным деятелем. И конфликты в практике социальной работы оказываются «клеем», связывающим этические принципы, профессиональные позиции и политические предпочтения.

Новая коллективная монография немецких специалистов несомненно будет с интересом воспринята российским профессиональным сообществом, поскольку в ней анализируется богатая практика социальной работы в контексте общественных отношений. Необычность выбранного угла зрения – конфликт в социальной работе – побуждает читателя критически оценить распространённые стереотипы, связанные с восприятием социального работника как защитника государственных интересов и с технологиями примирения, подавления конфликтов. Ценность представленной монографии подтверждается широким обзором и глубоким анализом многолетней повседневной деятельности профессионалов, помогающих индивидам адаптироваться в трудных условиях, достичь согласования между индивидуальными устремлениями и социальными требованиями.

Conflict as an Object and as an Instrument for Social Work

Reflecting on a book: Stoevesand, S. Roeh, D. (Hrsg). Konflikte – theoretische und praktische Herausforderungen fuer die Soziale Arbeit. Verlag Barbara Budrich, Opladen-Berlin-Toronto, 2015. 302 p.

Rybakova Larissa Nikolaevna

Candidate of sciences in philosophy, senior researcher, Department of sociology of the deviant behavior, Center for the Study of Adaptation Process in a Changing Society, Institute of sociology of Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia. E-mail: laryb@mail.ru

Abstract. This review on a collective monograph compiled by German authors (and written in German) contains an overview of materials presented in it, which were prepared using practical experience as a basis. The publication is built around a certain category of conflict – between the system and disintegrated individuals who happen to be in a difficult life situation. Social

workers' activities are subject to analysis in this context, with them being intermediaries between the system of government management and separate population groups: said activities aim to bring social institutions' and individuals' interests into accord, as well as to support marginalized groups of the population, such as migrants, the homeless, the unemployed, drug-addicts, deviant youths etc. Conflict is also examined as a characterization of relations between social workers and clients: examples are portrayed of clients overcoming intrapersonal conflict in order for them to conform to society's requirements. Such an unusual point of view (observing conflicts in social work) stimulates the reader to critically evaluate common stereotypes, those having to do with perceiving social workers as people who defend the government's interests, and also those having to do with reconciliation and conflict suppressing techniques. The review accentuates the fact that the material basis for social initiatives is formed not only by tax revenue and government financial backing, but also thanks to the activities of various non-commercial organizations and charitable foundations. The author comes to the conclusion that this new collective monograph compiled by German specialists will be of interest to the Russian professional community, considering that it analyzes a rich practical background of social work in the context of social interaction. The true value of the monograph presented is supported by a broad view and deep analysis of many years worth of professionals' everyday activity, aimed at helping individuals adapt to difficult conditions, as well as bringing individual aspirations into accord with social requirements.

Keywords: social work, conflict, German experience, adaptation.