

УДК 364.442.2

Балухтіна О.М.¹, Клюквачов М.О.²

¹ канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² асп. НУ «Запорізька політехніка»

СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ СОЦІАЛЬНИМ ПРАЦІВНИКОМ ТА КЛІЄНТОМ

У процесі комунікації між клієнтом і соціальним працівником можуть з'являтися конфлікти, коли виникає протиріччя між цілями та потребами. Клієнти можуть чинити опір змінам, оскільки вони вимагають значних зусиль, емоційних вкладень, відходу від звичного способу життя та мислення. Тим часом роль соціального працівника полягає в тому, щоб сприяти змінам, які за своєю природою несуть у собі потенціал опору і конфлікту. Конфлікт у соціальній роботі часто має гострий характер, пов'язаний з глибокими протиріччями, які впливають з розбіжностей у знаннях, навичках, особистісних якостях, функціях прийняття рішень, емоційно-психологічних станах, економічних умовах, технологічних досягненнях, структурах соціальної підтримки, цілях, методах соціальної допомоги, мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях, інтерпретаціях інформації, уявленнях про справедливість і самооцінці [1, с. 245].

У Запорізькій області виклики соціальної роботи ще більше ускладнюються соціально-політичним та економічним становищем. Регіон пережив значні потрясіння, включаючи переміщення населення, економічну нестабільність та інфраструктурні проблеми через триваючу геополітичну напруженість. Ці фактори посилюють соціальні протиріччя і роблять вирішення конфліктів ще більш важливим компонентом соціальної роботи. Природа соціальної роботи полягає в тому, що вона прямо чи опосередковано впливає на різні форми соціальних відносин і людської діяльності. Ускладнення соціальних взаємодій, розширення соціальних мереж, посилення психологічного стресу створюють напруженість у спілкуванні, що часто стає

передвісником конфлікту [2, с. 120]. У Запоріжжі, де громади стикаються з невизначеністю та швидкими соціальними трансформаціями, ця напруженість є ще більш вираженою.

Конфліктні ситуації в соціальній роботі виникають через об'єктивні та суб'єктивні чинники. До об'єктивних факторів належать протиріччя між соціальним розвитком і потребою в стабільності, нові потреби, які не можуть бути задоволені через існуючі соціальні структури, обмеженість ресурсів, економічні проблеми, що впливають на соціальні послуги, а також порушення, спричинені міграцією, переміщенням або демографічними зрушеннями.

Суб'єктивні фактори включають відмінності в розумінні значущості соціальних проблем, різну мотивацію та особисте сприйняття справедливості, емоційну реакцію на зміни в соціальній політиці або послугах, а також невідповідність між очікуваннями та реальними можливостями соціальних працівників.

Шляхи вирішення конфліктів між соціальним працівником і клієнтом включають:

1. Підхід, заснований на переговорах: активне слухання, емпатія та взаємний компроміс.
2. Когнітивно-поведінкова стратегія: усунення когнітивних викривлень та переосмислення перспектив.
3. Методи медіації: використання нейтральної третьої сторони для сприяння обговоренню.
4. Методи кризового втручання: надання негайної підтримки та короткострокове вирішення проблем.
5. Етичний та гуманістичний підхід: дотримання професійної етики, сприяння прозорості та повазі.

Незалежно від сфери діяльності, кожен соціальний працівник у Запоріжжі має бути готовим до вирішення конфліктів, що виникають у групах, сім'ях та громадах. Їх здатність ефективно управляти цими конфліктами та вирішувати їх є життєво важливим аспектом зміцнення стабільності, довіри та прогресу в регіоні.

Інтегруючи стратегії вирішення конфліктів, засновані на переговорах, когнітивній реструктуризації, медіації, кризовому втручанні та етичній практиці, соціальні працівники можуть сприяти соціальній згуртованості та підвищенню ефективності систем соціальної підтримки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Вступ до соціальної роботи : [навч. посіб.] / Т.В. Семигіна, І.І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
2. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. – К. : МАУП, 2003. – 360 с.