

УДК 364

## СОЦИАЛЬНОЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВО КАК ЭФФЕКТИВНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ В ПРАКТИКЕ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

**Н. Н. Красовская**

*Белорусский государственный университет, пр-т Независимости 4, 220004, Минск,  
Республика Беларусь, KrasovskayaNN@gmail.com*

Статья посвящена технологии социального посредничества в практике специалиста по социальной работе. Рассмотрены функции и этапы посреднической деятельности, принципы и требования к специалисту-посреднику. Обоснована важность и эффективность социального посредничества в работе с клиентами.

**Ключевые слова:** социальное посредничество; функции и этапы посредничества; принципы посреднической деятельности.

## SOCIAL MEDIATION AS AN EFFECTIVE TECHNOLOGY IN THE PRACTICE OF A SPECIALIST OF SOCIAL WORK

**N. N. Krasovskaya**

*Belarusian State University Independence, Avenue 4, 220004, Minsk, Republic of Belarus,  
KrasovskayaNN@gmail.com*

The article is devoted to the technology of social mediation in the practice of a social work specialist. The functions and stages of mediation activity, principles and requirements to a specialist-mediator are considered. The importance and effectiveness of social mediation in work with clients are substantiated.

**Key words:** social mediation; functions and stages of mediation; principles of mediation activities.

До второй половины двадцатого века мало что было известно о посредничестве в работе с клиентами социальных служб. В настоящее время термин «посредничество» используется в социальной работе, в первую очередь, как отражение сути одной из ее технологий, основанной на принципе профессионального вмешательства.

*Социальное посредничество* определяется как процесс содействия достижению согласия между социальным субъектом и объектом с целью решения социальных проблем последнего и оказания ему необходимой помощи. Быть социальным посредником означает объяснять интересы и взгляды одной стороны другой, а также создавать условия,

при которых клиент в максимальной мере может сам изменять свою кризисную ситуацию.

Традиционно посредническая деятельность в социальной работе реализуется в следующих направлениях:

- непосредственное посредничество, когда специалист сам не оказывает услуги, а информирует клиента о том, куда обратиться за помощью. Это посредничество между клиентом и различными социальными институтами, учреждениями, другими специалистами (психологами, врачами, юристами и т.д.), участвующими в решении жизненных проблем клиента.

- конфликтологическое посредничество, или другими словами – межличностная медиация, – когда специалист, будучи нейтральным и беспристрастным посредником, активно участвует конфиденциальных переговорах конфликтующих сторон с целью разрешения конфликтных ситуаций между ними (трудовой спор, семейный кризис, межпоколенные конфликты) путем выработки взаимоприемлемого соглашения, нахождения консенсуса (без обращения в суд).

В данной же работе более подробно остановимся на том варианте посредничества, когда специалист выступает связующим звеном между клиентом и специализированными организациями и учреждениями, в которые он может быть направлен, или специалистами-профессионалами.

Содержание такой деятельности напрямую вытекает из основных функций социального посредничества:

1. *Оценочная функция* предполагает, что посредник должен быть осведомлен о потребностях клиента, знать его возможности, видеть его сильные и слабые стороны сейчас и в перспективе. Специалист должен организовать работу по сбору полной, достоверной и актуальной информации и должен быть уверен в ее объективности.

2. *Функция планирования* предполагает обеспечение клиента всеми видами услуг. Посредник готовит список организаций, предоставляющих соответствующие услуги, определяет их линию поведения и способы ведения дел, объясняет цели и функции плана тем, кто должен предоставлять услуги.

3. *Коммуникативная функция* предполагает установление посредником контакта с теми структурами по оказанию помощи, которые отвечают нуждам клиента. Эта функция включает в себя оказание помощи клиентам в преодолении барьеров при использовании услуг и реализации их прав.

4. *Контрольная функция* заключается в контроле качества и своевременности предоставления услуг клиенту. Эта функция предполагает

ет установление обратной связи, т.е. контактов как с клиентом, так и соответствующими службами. Функция контроля также носит оценочный характер, поскольку посредник контролирует и регистрирует выполнение каждого пункта плана. Информация, собранная в ходе контроля, может привести к переоценке старых и составлению новых планов или установлению новых взаимоотношений.

Технология социального посредничества предполагает реализацию нескольких этапов.

1. На первом этапе медиации специалисту по социальной работе необходимо прояснить проблему, стоящую перед клиентом, оценить возможности ее решения. Если специалист не может самостоятельно предложить решение этой проблемы, он обязан помочь клиенту найти другое подходящее учреждение, которое может это сделать, или других профессионально компетентных специалистов. Для того чтобы определить, соответствуют ли запросы клиента критериям этих других учреждений, специалисту по социальной работе важно организовать процесс сбора точной и хорошо документированной информации об организации, услугами которой он пользуется при осуществлении посреднической деятельности.

2. На втором этапе процесса социального посредничества специалист изучает и оценивает вместе с клиентом все возможные варианты того выбора, который клиент делает при обращении в то или иное учреждение.

Важно хорошо взвесить все преимущества и недостатки тех учреждений и служб, которые доступны в данном районе, городе, регионе. Их сравнительные возможности должны дать клиенту реальное представление о потенциальных выгодах, чтобы он мог принять решение, прибегнуть к их помощи или отказаться от нее.

3. На третьем этапе медиации клиенту оказывается помощь в установлении контакта с выбранной им организацией. Главная задача, решаемая специалистом на данном этапе посредничества, - привести клиента в выбранную им организацию.

Чтобы повысить эффективность посредничества, специалист использует ряд проверенных методов, самый простой из которых - выписка для клиента самые необходимые данные об организации или учреждении: их адрес и номер телефона, фамилию, имя, отчество специалиста (если возможно), пояснения о маршруте и подходящем транспорте. Важно четко и доходчиво объяснить, на что именно клиент может рассчитывать в этом заведении.

Существенную помощь клиенту и учреждению, в которое он направляется, может оказать сопроводительное письмо от сотрудника

социальной службы. В этом случае у клиента есть четкое описание причин и цели обращения в учреждение, а у учреждения есть четкое представление о том, чего клиент ожидает от него. Часто, прежде чем отправить клиента в какое-либо учреждение, следует сначала позвонить туда и предоставить необходимую информацию о клиенте.

Иногда бывает необходимо сопроводить клиента в выбранную им организацию. Эту функцию иногда выполняет сам специалист, иногда он привлекает к ее выполнению родственников или друзей клиента [1, с. 83].

4. Процесс оказания посреднической помощи завершается только тогда, когда специалист убежден, что контакт состоялся, и клиент начал получать необходимую помощь в выбранной им организации. Для этого клиент должен проинформировать специалиста о результатах первого контакта с учреждением, свое отношение и оценку результатов визита.

До тех пор, пока контакты клиента не станут прочными, специалист должен держать ситуацию под контролем, поддерживать с ним связь, интересуясь, как идут дела. В то же время важно избегать давления на клиента с целью получения информации и принимать то, чем клиент хочет поделиться.

Более того, контроль со стороны специалиста очень важен для психологической поддержки клиента. Это помогает ему обрести уверенность, ощутить заботу и внимание, что в значительной мере способствует его комфортному состоянию.

Подытоживая анализ основных этапов посреднической деятельности, отметим, что посредническая деятельность специалиста по социальной работе начинается с диагностики социальной ситуации клиента, уточнения его проблемы. Далее специалист совместно с клиентом делают выбор учреждения, к услугам которого собираются прибегнуть. После осуществления выбора учреждения посредник помогает клиенту установить контакт с организацией, потенциально способной решить его проблему, и, безусловно, осуществляет контроль за процессом налаживания контакта между клиентом и специалистами учреждения.

Как видим, социальное посредничество – достаточно сложная и многоступенчатая технология, требующая соблюдения основных принципов и требований к роли специалиста-посредника: профессиональная компетентность; доверие и уважение к клиенту; нейтральность (т.е. объективность, непредвзятость); профессиональная ответственность за контроль результатов посреднической деятельности; социальное партнерство.

При осуществлении посредничества важно помнить, что клиенту необходимо помочь осознать возможные альтернативы, которые обеспечат ему наилучшие средства помощи в конкретной ситуации. Однако окончательный выбор делает непосредственно сам клиент, игнорируя или принимая доступные источники помощи. Первоочередная же задача специалиста – мотивировать клиента к оптимальному для него варианту, максимально предоставляя возможность выбора и самостоятельного принятия решения.

### **Библиографические ссылки**

1. *Милькаманович В. К.* Технологические основы социальных практик: Пособие для повышения квалификации и переподготовки специалистов по социальной работе, социальных работников учреждений социального обслуживания, педагогических работников. Минск: УО «Минский государственный ПТК полиграфии», 2017.