**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение……………………………………………………………………… | | 3 |
| 1 | Социальное посредничество.………………………………………… | 4 |
| 1.1 | Функции посредничества ………………............................................. | 7 |
| 2 | Модели посреднической деятельности……………………………… | 9 |
| Заключение…………………………………………………………………... | | 11 |
| Список литературы………………………………………………………….. | | 12 |

**Введение**

Специалисты социальных служб в процессе своей деятельности устанавливают и развивают функциональные связи с различными профильно-специализированными организациями и учреждениями, к которым они могут направлять клиентов. Специалист социальной работы в качестве посредника в обязательном порядке выясняет соответствие требований клиента профилю деятельности тех учреждений, которые могут оказать профессиональную, компетентную помощь.

Для этого необходима диагностика личностной проблемы. Быть осведомленным о характере услуг, которые оказываются населению различными организациями и учреждениями, входит в число обязанностей социального работника. Это позволяет ему быстро реагировать на проблему, оценивать ее и давать клиенту четкие разъяснения о том, кто и как может ему помочь.

Посредническая деятельность осуществляется тогда, когда социальный работник не может предложить пути и средства разрешения проблем клиента самостоятельно или в своем учреждении. Тогда он рекомендует и содействует приему клиента в соответствующем учреждении, организации или специалистом, который может их разрешить.

1. **Социальное посредничество**

Социальное посредничество  – это процесс содействия достижению согласия между социальным субъектом и объектом для решения социальных проблем объекта и оказания ему помощи. Социальный объект – трудовой коллектив, отдельный клиент, семья, целый социальный слой. Социальный работник выступает в роли посредника между конфликтующими сторонами. Быть социальным посредником – значит объяснять интересы и взгляды одной стороны другой. Если посреднические усилия направлены на предоставление конкретной помощи, то социальный работник должен уметь устанавливать связи с субъектами, способными оказать социальную поддержку, убедить их в ее необходимости.

**Социальное посредничество реализуется в различных формах:**

1) посредничество в решении правовых, бытовых, медико-реабилитационных проблем клиентов (применяется в работе с пожилыми, гражданами преклонного возраста, инвалидами, при опекунстве и попечительстве. По доверенности социальный работник выступает как посредник при оформлении или переоформлении пенсии, может отстаивать интересы своего клиента в суде);

2) социально-педагогическое – нацелено на оказание содействия родителям, воспитателям, учителям, наставникам. Они обращаются к социальному работнику тогда, когда их возможности повлиять на ребенка оказываются исчерпанными. Социальный работник выслушивает клиента, выясняет причины поведения ребенка, затем предлагает родителям участвовать в реализации программы воспитательно-коррекционной работы и ребенком;

3) посредничество в поиске социальных служб и учреждений, способных оказать клиенту необходимой помощи (посредничество в решении трудовых конфликтов. Социальный работник должен знать суть спора, имеет право запрашивать и получать необходимые документы и сведения);

4) посредничество в решении трудовых, семейных конфликтов. Для разрешения семейных конфликтов социальному работнику необходимо создать нужную обстановку для совместного решения конфликта, выработать и предложить альтернативные варианты решений семейной проблемы.

Социальное посредничество большое значение приобретает в решении межнациональных конфликтов. Здесь важно учитывать местные традиции и обычаи.

Обычно под посредничествомпонимается участие третьей, нейтральной стороны с целью оптимизации процесса переговоров и поиска взаимоприемлемого решения. Третья сторона подразумевает и посредника, и наблюдателя, и любое иное лицо, занятое оказанием помощи в урегулировании конфликтных отношений или решении вопросов между другими сторонами.

Целью посредничества, является содействие мирному урегулированию конфликта. К задачам посредничества относятся организация переговоров, участие в них, поиск взаимоприемлемых формул решения.

Посредничество – достаточно гибкий способ воздействия на конфликт с целью его урегулирования мирными средствами. Оно в большинстве случаев принимается населением и не вызывает негативных реакций, которые порождает, к примеру, применение санкций или введение миротворческих войск. И ещё один важный момент: несмотря на то, что посредничество не исключает использования средств давления (угрозы, отказ в предоставлении экономической помощи в случае продолжения конфликта и т.п.), оно всё же ориентировано на диалог конфликтующих сторон между собой и каждой из них с посредником.

Посредничество необходимо в следующих случаях:

* если стороны вовлечены в длительное противостояние; **-** если они не признают друг друга;
* если стороны связали себя множеством обязательств и им крайне сложно пойти на уступки; **-** если имеются серьёзные различия в культуре, идеологии или религии, которые создают дополнительные коммуникационные барьеры.
  1. **Функции посредничества**

Среди всего многообразия функций посредничества можно выделить пять основных:

* формирование ориентации сторон, находящихся в конфликте, на поиск совместного решения проблемы, как на уровне лидеров, так и на уровне общественного сознания – здесь предполагается переход от односторонних действий к совместным.
* создание условий для обмена информацией и точками зрения между участниками конфликта (обеспечивает каналы коммуникаций); оказание помощи сторонам в формировании интересов и целей друг друга. Здесь сначала участники конфликта обмениваются информацией через посредника, после происходит обсуждение проблемы участниками конфликта в присутствии посредника. Это повышает оперативность и снижает вероятность искажения информации. Затем, когда уровень доверия установлен, встречи могут проходить без непосредственного участия посредника.
* оказание помощи в диагностике ситуации и поиске взаимоприемлемых решений – является ключевой функцией. В этом случае посредник содействует участникам в интерпретации информации, оценке предложений, выявлении возможных вариантов решений и соглашений; помогает сторонам улучшить их переговорные навыки и умения.
* помогает участникам конфликта «сохранить своё лицо», т.е. мирное разрешение конфликта ни для одной из сторон не выглядело как поражение или проявление слабости. Посредник может выступить инициатором мирного соглашения, предложить формулировку итогового документа.
* регуляционно – контрольная функция направлена на разработку правил взаимодействия сторон, включая процедурные вопросы, а также на обеспечение выполнения достигнутых договорённостей. Посредничество не обязательно предполагает реализацию всех пяти названных функций в полном объёме.

Задачи, которые решает посредник, зависят друг от друга: решение одной способствует решению другой. В частности, улучшение коммуникации между сторонами позволяет точнее оценить ситуацию, а формирование ориентации участников конфликта на совместный поиск выхода из конфликтной ситуации побуждает их к установлению каналов коммуникации.

Кроме названных существуют побочные функции посредничества, не связанные напрямую с проблемой урегулирования конфликта. Например, в функции посредника может входить решение такой задачи, как поднятие и укрепление собственного престижа.

Обычно посреднические функции осуществляются в определённой последовательности. В связи с этим принято различать следующие этапы посредничества:

* инициация поиска согласия;
* налаживание переговорного процесса;
* участие в переговорном процессе;
* наблюдение за выполнением соглашений.

Посредничество может закончиться на любом из перечисленных этапов, тогда как его результатом будут либо дальнейшие совместные действия сторон, предпринимаемые самостоятельно, либо возврат участников конфликта к односторонним шагам.

1. **Модели в посреднической деятельности**

Существуют в переговорной практике следующие модели посреднической деятельности:

* фасилитаторство;
* консультационное посредничество;
* посредничество с элементами арбитража.

Основное различие между ними заключается в роли третьей стороны на переговорах и степени ее участия в выработке окончательного решения.

Снижение уровня противостояния сторон, а также их переход от попыток разрешить противоречия в одностороннем порядке к поиску совместного пути могут служить объективными показателями успешности посреднической деятельности. Однако здесь есть два момента.

Во-первых, большинство исследователей и практиков исходят из того, что результат посредничества определяется не только, и даже не столько тем, удалось снизить напряженность и подписать, например, соглашение между конфликтующими сторонами или нет. Его итог значительно шире и включает в себя, прежде всего изменение отношений между конфликтующими сторонами.

Для того чтобы посреднические усилия были успешными, посредник должен воздействовать на всю систему конфликта: на отношения между лидерами, политическими элитами, массами. Важно учитывать не только то, как изменились конфликтные отношения, но и то, что конкретно и как сделал посредник. Иными словами, кроме объективных критериев следует ориентироваться еще и на субъективные показатели. Последние отражают степень удовлетворенности сторон посредничеством. Дж. Рубин конкретизировал субъективные показатели, определив их как-то, в какой мере участники считают посредничество справедливым, необходимым и результативным. Справедливое (честное) посредничество означает, что при осуществлении своих функций посредник одинаково относился к обеим сторонам и не пытался «подыгрывать» ни одной из них. О необходимом посредничестве можно говорить тогда, когда ясно, что без усилий посредника было сложно или даже невозможной обойтись. Оно действительно было нужным участникам. Результативность посредничества подразумевает, что достигнутые договоренности имеют реалистичный и стабильный характер. Ни одним из участников конфликта они не рассматриваются как временный маневр перед следующим витком развития конфликта.

**Заключение**

Успех посредничества зависит от того, какие интересы сторон затрагивает конфликт, — являются ли эти интересы главными, жизненно важными или нет. Крайне трудно поддаются посредничеству конфликты, которые близки к ситуации с нулевой суммой.

Посредничество более эффективно, если оно проходит на нейтральной территории, а не на территории конфликтующих сторон. В этом случае важную роль играет чисто психологический фактор.

Наконец, в различных конфликтных ситуациях предпочтительны разные посредники. Перечисленные условия эффективности посреднической деятельности следует рассматривать как некие предварительные ориентиры. Конфликты крайне разнообразны и сложны, поэтому существует множество исключений из общих правил.

Сегодня практически во всех конфликтах в той ли иной форме участвуют посредники. Это обусловлено, прежде всего, тем, что в нынешних условиях выход из конфликта путём переговоров является жизненно важным не только для непосредственных его участников, но и для других членов мирового сообщества. Посредничество достаточно гибкий способ воздействия на конфликт с целью его урегулирования мирными средствами. Оно в большинстве случаев принимается населением и не вызывает негативных реакций.

**Список литературы**

1. Лебедева М.М. Развитие неофициального посредничества в современном мире: тенденции, проблемы, перспективы. //Вестник Московского Университета. Серия 18. Социология и политология, 1998 г., №3. С.5-10
2. Родин Л. «Роль посредничества в урегулировании межнациональных конфликтов». Журнал «Международная жизнь», № 8/9, 1992 г. Стр. 102 -110
3. Пушмин Э.А. Переговоры при конфликте. Москва, Аспект-пресс, 1999 г.