

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Перший (бакалаврський)
Освітній рівень

**«РОЗВИТОК ЗДАТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
МЕТОДАМИ МЕДІАЦІЇ»**
Назва теми

Галузь знань 23 Соціальна робота
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 231 Соціальна робота
Шифр і назва спеціальності

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка та коучинг
Назва освітньої програми

21001
Номер індивідуального навчального плану студентки

Виконала: здобувач IV курсу, групи СРК-21-1 Вероніка БАКУМОВА
Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Керівник, кандидат педагогічних наук, доцент Наталія ГОЛОВА
Науковий ступінь, вчене звання Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:
В.о.зав. кафедри соціальної роботи
і соціальної педагогіки
кандидат педагогічних наук, доцент

Олена ВАСИЛЕНКО
Підпис

Олена ВАСИЛЕНКО
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

10 червня 2025 р.

Хмельницький 2025

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ

Заводиться студент Бакумова Вероніка Сергіївна на захист дипломного проєкту (роботи)

спеціальністю 231 - Соціальна робота

тему: Розвиток здатності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації

Дипломний проєкт (робота), рецензія і довідка про перевірку на плагіат додаються.

Декан факультету



[Signature]
(підпис)

Тодієвська Н. В.
(ім'я, прізвище)

ДОВІДКА УСПІШНОСТІ

Бакумова В. С. за період навчання на гуманітарно-педагогічному факультеті з 2021 по 2025 роки успішно виконав навчальний план спеціальності з таким розподілом оцінок за національною шкалою: відмінно 48,39 %, добре 51,61 %, задовільно 0,00 %. За шкалою ЄКТС: А 43,64 %, В 23,64 %, С 32,73 %, D 0,00 %, E 0,00 %.

Методист факультету

[Signature]
(підпис)

Сивоїко С. М.
(ім'я, прізвище)

ВИСНОВОК КЕРІВНИКА ДИПЛОМНОГО ПРОЄКТУ (РОБОТИ)
ТА ОБГРУНТУВАННЯ ОЦІНКИ

Студент Бакумова В. С. у виступі на захисті дипломного проєкту (роботи) «Розвиток здатності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації» продемонстрував високий рівень знань та розуміння теми дослідження, а також вміння аналізувати та синтезувати інформацію, що дозволило йому надати якісну відповідь на поставлені питання. Робота є системною та ґрунтовною, що свідчить про високий рівень виконання завдань.

Висновок: робота виконана на високому рівні, що дозволяє рекомендувати її до захисту з оцінкою «добре».

Керівник дипломного проєкту

Керівник дипломного проєкту

[Signature]
(підпис)

Тодієвська Н. В.
(ім'я, прізвище)

" 12 " червня 2025 р.

ВИСНОВОК КАФЕДРИ ПРО ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ)

Дипломний проєкт (роботу) розглянуто. Студент Бакумова В. С. допускається до захисту цього проєкту (роботи) в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри «соціальної роботи і соціальної педагогіки» (назва)

[Signature]
(підпис, ім'я, прізвище)

" 10 " червня 2025 р.

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет гуманітарно-педагогічний

Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

Освітній рівень перший (бакалаврський)

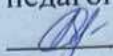
Галузь знань 23 Соціальна робота

Спеціальність 231 Соціальна робота

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка та коучинг

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри
соціальної роботи і соціальної
педагогіки

 Олена ВАСИЛЕНКО
протокол № 5 від 19.12.2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Вероніки БАКУМОВОЇ

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Розвиток здатності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації».

Керівник кваліфікаційної роботи: Голова Н.І., кандидат педагогічних наук, доцент.

Затверджено наказом ректора університету 07 лютого 2025 р. № 23

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 10 червня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон); методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен); методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук). В дослідженні взяли участь 30 студентів спеціальності 231 Соціальна робота Хмельницького національного університету.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. Теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури з розвитку здатності фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів альтернативними методами взаємодії, особливості розвитку здатності фахівців соціальної роботи у вітчизняних та зарубіжних практиках до роботи в конфліктних ситуаціях, медіація як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації, етапи, форми, принципи медіаційного процесу, висновки до розділу; розділ 2. Емпіричне дослідження розвитку здатності фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації, опис основних етапів, вибірки та інструментарію емпіричного дослідження, соціально-педагогічні умови розвитку здатності майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації,

психодіагностичні результати емпіричного дослідження, розвивальний тренінг особистісних якостей майбутніх фахівців соціальної роботи «Бачи навички медіатора», практичні рекомендації створення служб порозуміння в закладах вищої освіти, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)
3 рисунки, 3 таблиці.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|--------|---|----------------|------------------|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| | | | |

7. Дата видачі завдання 19 грудня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи бакалавра | Строк виконання етапу роботи | Примітки |
|-------|---|------------------------------|----------|
| 1 | Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань. | До 10 грудня 2024 р. | виконано |
| 2 | Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми. | До 10 січня 2025 р. | виконано |
| 3 | Оформлення вступу кваліфікаційної роботи. | До 01 лютого 2025 р. | виконано |
| 4 | I розділ кваліфікаційної роботи. | До 01 березня 2025р. | виконано |
| 5 | II розділ кваліфікаційної роботи. | До 01 травня 2025 р. | виконано |
| 6 | Загальні висновки. | До 15 травня 2025 р. | виконано |
| 7 | Попередній захист кваліфікаційної роботи. | До 20 травня 2025 р. | виконано |
| 8 | Оформлення кваліфікаційної роботи. Підготовка до захисту, рецензування. | До 10 червня 2025 р. | виконано |
| 9 | Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку) | До 20 червня 2025 р. | виконано |

Здобувач Вероніка БАКУМОВА

Керівник роботи Наталія ГОЛОВА

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи «Розвиток здатності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації»

Здобувач: Вероніка БАКУМОВА

Керівник: Наталія ГОЛОВА

Кваліфікаційна робота включає 74 сторінки, з них 57 сторінок основного тексту, 3 рисунків, 3 таблиць, перелік джерел посилання складає 50 найменувань (серед них 5-іноземною мовою), 4 додатків.

Ключові слова: освітня програма, фахівець соціальної роботи, технології, форми, методи, напрями, медіатор, медіація, конфлікт, посередник, фасилітатор, стейкхолдери.

Об'єкт дослідження є процес розвитку здатності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій.

Предмет дослідження є соціально-педагогічні умови розвитку здатності фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації.

За результатами дослідження розроблено тренінгову програму «Базові навички медіатора», метою якого є розвиток комунікативних здібностей та взаємодії, в конфліктній ситуації, а також практичні рекомендації для фахівців соціальної роботи, психологів, педагогів, викладачів, студентів щодо створення служб порозуміння в закладах вищої освіти.

Одержані результати можуть бути використані у роботі фахівців соціальної роботи, в соціальних службах, навчальних закладах, громадських організацій, реабілітаційних центрах.

Здобувач  Бакумова В.О.

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту: 10 червня 2025р.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП..... | 6 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ З РОЗВИТКУ ЗДАТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ АЛЬТЕРНАТИВНИМИ МЕТОДАМИ ВЗАЄМОДІЇ..... | 11 |
| 1.1.Особливості розвитку здатності фахівців соціальної роботи у вітчизняних та зарубіжних практиках до роботи в конфліктних ситуаціях..... | 11 |
| 1.2.Медіація як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації..... | 15 |
| 1.3. Етапи, форми, принципи медіаційного процесу..... | 21 |
| Висновки до розділу..... | 27 |
| РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ ЗДАТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МЕТОДАМИ МЕДІАЦІЇ..... | 28 |
| 2.1.Опис основних етапів, вибірки та інструментарію емпіричного дослідження..... | 28 |
| 2.2.Соціально-педагогічні умови розвитку здатності майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації..... | 33 |
| 2.3.Психодіагностичні результати емпіричного дослідження..... | 38 |
| 2.4.Розвивальний тренінг особистісних якостей майбутніх фахівців соціальної роботи «Базові навички медіатора»..... | 42 |
| 2.5.Практичні рекомендації створення служб порозуміння в закладах вищої освіти..... | 48 |
| Висновки до розділу..... | 54 |
| ВИСНОВКИ..... | 56 |
| ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ..... | 58 |
| ДОДАТКИ..... | 63 |
| ДОДАТОК А.«Управління міжособистісними конфліктами»..... | 63 |
| ДОДАТОК Б. «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»..... | 65 |
| ДОДАТОК В.«Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій»..... | 67 |
| ДОДАТОК Г.Розвивальний тренінг особистісних якостей майбутніх фахівців соціальної роботи «Базові навички медіатора»..... | 71 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Конфлікти в закладах вищої освіти є важливою проблемою, оскільки вони можуть впливати на якість навчання, атмосферу в навчальних закладах, а також на особистісний розвиток студентів та викладачів. До основних міжособистісних аспектів цієї проблеми можна віднести: конфлікти між студентством; конфлікти в системі студент-викладач; конфлікт між адміністрацією та студентством; конфлікти у системі викладач-викладач; конфлікти на фоні соціальних та політичних змін. Основними причинами конфліктів в вищих закладах освіти є: несумісність характерів, соціальні або культурні відмінності, конкуренція за місця в гуртожитках або інші ресурси, особисті неприязнь студентів; різні підходи до навчання викладачів, непорозуміння щодо оцінювання, відсутність конструктивного зворотного зв'язку, особисті проблеми у взаємодії; відсутність прозорості в прийнятті рішень, порушення прав студентів, неефективна організація процесу навчання та управління, зміни в політиці закладу; різні професійні погляди, конкуренція за ресурси (наприклад, фінансування для наукових досліджень), розбіжності в методах викладання; різноманіття політичних, релігійних, культурних поглядів серед студентів та викладачів[36].

Конфлікти в системі освіти можуть привести до різноманітних негативних наслідків: погіршення навчальної атмосфери, психологічний стрес, зниження ефективності навчання, емоційне вигорання; створення підтримуючих груп і заходів для покращення комунікації; зниження мотивації студентів, погіршення дисципліни, виникнення напруження, втрата довіри до викладачів; погіршення іміджу закладу, зниження рівня довіри до адміністрації, можливі протести або акції непокори; зниження якості викладання, створення напруженої атмосфери на кафедрі; створення напруженості в колективах, порушення норм взаємоповаги, протести.

Рішення даної проблеми вбачаємо у проведенні тренінгів із розвитку соціальних навичок, медіація конфліктів; підвищення рівня комунікації між

викладачами та студентами, проведення курсів для викладачів із управління групою; проведення відкритих зустрічей, інформування студентів про важливі зміни, залучення студентів до процесів ухвалення рішень; розвиток культури співпраці, організація спільних наукових проєктів, підтримка конструктивного діалогу; створення на базі навчальних закладів служб порозуміння, платформи для відкритих дебатів, підтримка інклюзивного підходу, проведення заходів, які сприяють взаєморозумінню.

При підготовці майбутніх фахівців соціальної роботи, потрібно врахувати те, що даний фахівець працює у системі «людина-людина», тому конфлікти у його діяльності не можна виключити. До основних конфліктів у подальшій роботі фахівця соціальної роботи можна віднести: конфлікти з клієнтами; конфлікти з колегами; конфлікти з керівництвом; конфлікти з родиною або ж оточенням клієнтів; конфлікти на основі бюрократичних перешкод.

Тому, конфлікти в діяльності фахівця соціальної роботи — це поширена проблема, що виникає внаслідок різноманітних факторів, пов'язаних із специфікою цієї професії, яка передбачає взаємодію з людьми в складних життєвих ситуаціях. Соціальні працівники часто зустрічаються з емоційними, психологічними, етичними та організаційними труднощами, які можуть призводити до конфліктів.

Проблема конфлікту є однією з центральних тем у психології та педагогії, і багато відомих зарубіжних та вітчизняних науковців досліджували її з різних аспектів. Охарактеризуємо наукові доробки, провідних науковців, які зробили значний внесок у вивчення конфліктів у цих сферах: К.Юнг вивчав конфлікти в контексті індивідуальної психіки та розвитку. Він вважав, що внутрішні конфлікти є важливими для психічного здоров'я людини. Його концепція «тіньової особистості» пояснює, як неусвідомлені аспекти особистості можуть спричиняти внутрішні конфлікти; З.Фрейд, вивчав конфлікти як результат боротьби між свідомим і несвідомим, а також між різними інстанціями психіки (Ід, Его, Суперего);

американські психологи Р. Томас і К. Кілман розробили одну з найбільш відомих моделей управління конфліктами — «Модель Томаса-Кілмана», яка визначає п'ять основних стилів поведінки в конфлікті: конкуренція, співпраця, компроміс, ухилення і пристосування [48, с.22-23].

До провідних науковці, вітчизняної сучасної науки, які досліджували значення та вирішення конфліктних ситуацій в діяльності майбутніх фахівців соціальної роботи, а також їх вирішення альтернативними методами, належать праці: Ю.Бриндіков, який вивчав вплив внутрішнього конфлікту на особистістість в процесі навчання у ЗВО, а також встановив, що внутрішні конфлікти можуть бути джерелом психічних розладів у майбутніх фахівців соціальної сфери; О. Василенко досліджувала процеси конфліктів у групах та деструктивне його значення на індивіда загалом, а також вплив конфлікту на поведінку майбутнього фахівця практичного психолога; Ю.Овод, досліджувала конфлікти між викладачами та студентами, а також різні методи їх вирішення. Її дослідження стосуються соціальних та емоційних аспектів навчання, включаючи вивчення того, як конфлікти впливають на ефективність процесу навчання; Л.Романовська, вивчала практичні підходів до вирішення конфліктів у закладах вищої освіти, дослідження соціальної та емоційної поведінки студентів; А.Рідкодубська, досліджувала конфлікти в освітньому середовищі та педагогічні аспекти вирішення їх. Зосереджувла увагу на тому, як викладачі можуть управляти конфліктами та запобігати ескалації конфліктів в студентських групах; Н.Голова, вивчала вирішення конфліктних ситуацій за допомогою фасилітатора, посередників, та налагодження взаємовідносин між викладачем та студентом в умовах посередництва; Н.Синюк, вивчала соціальні конфлікти та їхній вплив на поведінку студентів в навчальних закладах; усвоїх роботах вона зосереджувала увагу на медіаційних практиках до вирішення конфліктів у групах [27, с.91-95].

Недостатнє вирішення проблеми вирішення конфліктів, методами медіації, саме під час навчання фахівців соціальної роботи у закладах вищої

освіти, зумовили вибір теми кваліфікаційної роботи: *«Підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації»*

Об'єкт дослідження: процес розвитку здатності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій.

Предмет дослідження: соціально-педагогічні умови розвитку здатності фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації.

Мета дослідження: полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні соціально - педагогічних умов розвитку здатності фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації, а також в розробці практичних рекомендації та тренінгової програми.

Відповідно до мети визначені наступні **завдання:**

1. Проаналізувати наукову літературу з проблем медіації, та підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів її методами.
2. Охарактеризувати етапи, форми, принципи медіаційного процесу.
3. Обґрунтувати організаційно-педагогічні умови підготовки фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації
4. Емпірично дослідити рівні готовності майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктних ситуацій
5. Розробити практичні рекомендації з створення служб порозуміння і закладах вищої освіти та тренінгову програму «Базові навички медіатора».

Для досягнення мети дослідження та поставлених завдань у кваліфікаційній роботі були визначені методи дослідження: **теоретичні** (аналіз науково-методичної літератури та нормативно-правової бази дослідження, розкриття базових понять проблеми; метод ретроспективного аналізу наукових досягнень провідних науковців для характеристики досягнень у дослідженні проблем медіації); **емпіричні** – опитування, анкетування, діагностування з метою визначення основних способів

реагування та поведінки студентів на конфліктні ситуації у житті, а також стилів поведінки у ньому; **методи математичної обробки даних.**

Експериментальна база дослідження: експериментальне вивчення проблеми здійснювалося на базі Хмельницького національного університету, кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки. Взяло участь у дослідженні 30 здобувачів спеціальності 231 Соціальна робота.

Апробація результатів дослідження: результати дослідження представлені на Міжнародній науково-практичній конференції для студентів, аспірантів, молодих вчених (20 березня 2025р., м.Хмельницький) та на IV Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: надбання, проблеми, перспективи», а також основні етапи вивчення проблеми дослідження обґрунтовані у статті «Медіація як технологія посередництва в роботі соціального працівника» .

Практичне значення полягає, в тому що обґрунтовані соціально-педагогічні умови підготовки фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації; розроблені практичні рекомендації для фахівців соціальної роботи, викладачів, психологів по створенню служб порозуміння в ЗВО, а також тренінгова програма для розвитку особистісних якостей «Базові навички медіатора».

Структура кваліфікаційної роботи: робота складається з вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, переліку джерел посилання (50 найменувань, серед них 5 іноземною мовою), 4 додатків. Загальний обсяг роботи складає 74 сторінки, з них основного тексту 57 сторінок. Робота містить 3 таблиці та 3 рисунки.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ З РОЗВИТКУ ЗДАТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ АЛЬТЕРНАТИВНИМИ МЕТОДАМИ ВЗАЄМОДІЇ

1.1 Особливості розвитку здатності фахівців соціальної роботи у вітчизняних та зарубіжних практиках до роботи в конфліктних ситуаціях

Підготовка фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктних ситуацій є важливою складовою їх професійної підготовки як за кордоном, так і в Україні. Оскільки соціальні працівники часто стикаються з різними конфліктними ситуаціями в своїй діяльності (міжособистісні конфлікти, конфлікти між клієнтами та установами, етичні дилеми, бюрократичні конфлікти тощо), тому для фахівців соціальної роботи, важливим є мати спеціальні знання та навички в сфері управління конфліктами. Проведемо порівняльний аналіз підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності за кордоном та в Україні[24, с.45-46].

У багатьох країнах підготовка соціальних працівників до вирішення конфліктних ситуацій є важливим компонентом їх навчання. Зазвичай це включає:

1.Інтеграція навчання теорії і практики:

- в навчальних програмах включають теоретичні курси, що охоплюють різноманітні моделі та стратегії управління конфліктами;
- практичні тренінги та рольові ігри для навчання студентів конкретним методам вирішення конфліктів. Це можуть бути рольові ігри, що відтворюють реальні ситуації, де студенти повинні застосовувати навички медіації, переговорів або психологічного втручання.

2.Медіація і посередництво:

- в багатьох програмах для соціальних працівників навчання медіації та ведення переговорів є обов'язковим. Це включає вивчення технік активного

слухання, конструктивного спілкування, вирішення конфліктів між людьми або групами;

-соціальні працівники навчаються тому, як допомогти сторонам конфлікту знайти компроміс, забезпечити їхню взаємоповагу та зберегти конфіденційність;

3. Етичні аспекти:

-важливим аспектом є навчання соціальних працівників етичним принципам, які допомагають їм долати конфлікти, не порушуючи професійної етики. Це стосується збереження конфіденційності, чесності у взаємодії з клієнтами та забезпечення балансу між правами клієнтів і соціальними нормами;

4.Психологічна підготовка:

-зокрема, навчання включає розвиток емоційного інтелекту та стресостійкості, що допомагає фахівцям управляти власними емоціями під час конфліктних ситуацій. Вони також отримують навички підтримки клієнтів у кризових ситуаціях;

5.Міжкультурна компетентність:

-оскільки соціальні працівники часто працюють з різними соціальними групами, в тому числі з іммігрантами, біженцями та меншинствами, важливою є підготовка з культурної чутливості та міжкультурної комунікації, що дозволяє уникати культурних конфліктів.

В Україні підготовка соціальних працівників до вирішення конфліктних ситуацій, хоча і розвивається, але має свої специфічні особливості. Ось основні моменти.

Вивчення теоретичних аспектів конфліктології:

-в навчальних програмах українських вишів є курси з теорії конфлікту, соціальної психології, а також медіації, в яких студенти дізнаються про причини конфліктів, їхній розвиток та методи їх вирішення;

Навчання методам медіації:

-навчання медіації є важливою складовою для підготовки соціальних працівників в Україні. Багато університетів включають в навчальний процес дисципліни, що дають практичні навички медіації між клієнтами та різними

установами або між людьми в групах. До речі така навчальна дисципліна проводиться у нашому навчальному закладі та називається «Теорія та практика медіації», викладається вона для студентів (другого) магістерського рівня, спеціальності 231 «Соціальна робота».

2.Практична підготовка та стажування:

-студенти соціальних, гуманітарно-педагогічних факультетів проходять стажування в соціальних установах, де їм надається можливість працювати з реальними клієнтами, долати конфліктні ситуації під керівництвом досвідчених фахівців. Це важливий аспект підготовки, оскільки дозволяє отримати реальний досвід вирішення конфліктів.

3.Психологічна підготовка:

-враховуючи, що соціальні працівники працюють з людьми, що переживають кризові ситуації, велика увага приділяється психоемоційній підтримці. Студенти отримують навички психологічного консультування, стрес-менеджменту, розвитку емоційного інтелекту, що допомагає ефективно взаємодіяти з клієнтами в конфліктних ситуаціях.

4.Залучення стейхолдерів:

-вУкраїні для підготовки фахівців соціальної роботи активно використовуються програми, що залучають практикуючих соціальних працівників до навчального процесу. Це дозволяє студентам ознайомитись з актуальними методами вирішення конфліктів у практичних ситуаціях.

5.Етичні норми:

-так само як і за кордоном, в Україні значну увагу приділяють етичним нормам соціальної роботи, особливо в аспекті вирішення конфліктів. Студенти знайомляться з основами етики професії, яка включає повагу до прав клієнтів, конфіденційність та професіоналізм у вирішенні конфліктів.

6.Особливості культурних і соціальних конфліктів:

-в Україні соціальні працівники повинні враховувати специфіку соціальних і культурних конфліктів, що можуть виникати через різні історичні, політичні та культурні фактори. Особливу увагу приділяють роботі з внутрішньо

переміщеними особами, людьми з різних етнічних груп, що може опинитися у конфліктній ситуації [15, с137-141].

Соціальні працівники часто працюють в умовах високої емоційної напруги і мають справу з людьми, які перебувають у кризових ситуаціях. Це підвищує ризик виникнення конфліктів як на індивідуальному рівні (з клієнтами), так і на колективному чи організаційному рівні. Важливою складовою вирішення цих конфліктів є розвиток комунікативних навичок, емоційного інтелекту, підтримка професійної етики, а також належне управління ресурсами та організаційними процесами.

До основних причин конфліктів на робочому місці фахівця соціальної роботи є:

- невдоволення результатами роботи соціального працівника, недостатня комунікація, непорозуміння між соціальним працівником і клієнтом, а також складні життєві ситуації, у яких перебувають клієнти (психологічний стан, бідність, алко, нарко залежності);

- різні підходи до роботи, конкуренція за ресурси, відмінності в професійних поглядах або стилі виконання роботи;

- зниження ефективності команди, емоційне вигорання, погіршення психологічного клімату в колективі;

- різні погляди на організацію роботи, незадоволеність умовами праці, недостатня підтримка з боку керівництва або неправомірне втручання в робочий процес;

- ситуації, коли професійні принципи та етичні норми соціального працівника вступають у суперечність з реальними обставинами (наприклад, необхідність порушити конфіденційність або баланс між правами клієнта і суспільною безпекою);

- втручання в сімейні проблеми, різні погляди на те, як повинна вирішуватися проблема, або неготовність родини клієнта до змін;

- надмірна бюрократія, неефективність організаційних процесів, відсутність достатнього фінансування або ресурсів для допомоги [19].

При підготовці майбутніх фахівців соціальної роботи варто застосовувати такі принципи та методи роботи: розвиток емпатії та слухання, чітке пояснення обмежень і можливостей, застосування методів медіації та підтримка психоемоційного стану студентів; залучення до командної роботи, проведення тренінгів на тему співпраці, забезпечення відкритої комунікації, підтримка взаємної поваги; ведення конструктивного діалогу, чітке формулювання своїх проблем і пропозицій, забезпечення ефективної зворотного зв'язку в системі викладач-студент; використання етичних кодексів професії, участь у тренінгах з етики; визначення чітких меж майбутніх професійних стосунків, застосування методів медіації.

1.2. Медіація як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації

Проблема вирішення конфліктів альтернативними методами (так званими **Альтернативними методами вирішення спорів** або **ADR — Alternative Dispute Resolution**) є важливим напрямом досліджень у юридичній, соціальній та психологічній науці. Багато науковців вивчають ці методи, досліджуючи їх застосування, ефективність, етику та розвиток у різних країнах світу. Найбільш популярними країнами де використовується медіація, як метод вирішення конфліктних ситуацій, посередницьким засобом є Росія та Америка. Ось кілька відомих науковців, які активно досліджували і вивчали проблему вирішення конфліктів за допомогою альтернативних методів: Г. Фішер — американський науковець і один із провідних фахівців у галузі медіації та альтернативного вирішення конфліктів. Він разом із Р. Бушем є автором численних досліджень і книг, зокрема знаменитої праці "Getting to Yes" (зроблено разом з Уільямом Урі). У своїй роботі вони детально описують методи переговорів і медіації, що допомагають досягти взаємовигідних рішень і мінімізувати емоційну напругу; Р. Буш є одним із найбільших експертів у галузі медіації та

альтернативного вирішення спорів. Його дослідження охоплюють як юридичний, так і психологічний аспекти медіації та альтернативних методів вирішення конфліктів. Він працює над удосконаленням теорії та практики медіації і розвиває підходи до вирішення конфліктів, орієнтуючись на інтереси, а не на позиції сторін; К.Мурє автором книги "TheMediationProcess", яка є однією з найбільш визнаних у галузі медіації. Він досліджує концепції вирішення конфліктів у соціальних і юридичних контекстах і робить акцент на важливості альтернативних методів для розвитку здорових та ефективних відносин. Мур також досліджує роль медіаторів у процесах вирішення конфліктів та впливу культури на ці процеси; Л.Бертон працює в галузі правознавства та медіації і має великий досвід у дослідженні альтернативних методів вирішення спорів. Її роботи охоплюють медіацію в сімейних і трудових конфліктах, а також дослідження правових та етичних аспектів цих процесів. Вона робить акцент на важливості створення безпечних і неупереджених умов для вирішення конфліктів; Р.Саква— фахівець з альтернативного вирішення спорів у бізнес-сфері та правознавстві. Його роботи включають аналіз ефективності альтернативних методів вирішення спорів у комерційних та міжнародних конфліктах, а також дослідження правових основ і практик медіації в бізнес-середовищі;Л.Лоусон, досліджує альтернативні методи вирішення конфліктів у соціальних і організаційних контекстах. Вона займається питаннями розвитку альтернативних способів вирішення конфліктних ситуацій в корпоративній та державній практиці, а також їх застосуванням в контексті вирішення колективних трудових спорів; С.Парк, спеціалізується на дослідженні міжнародної медіації і правових механізмів, які використовуються для вирішення міжнародних спорів. Вона зосереджена на порівняльних дослідженнях ADR в різних країнах та культурних аспектах цих методів; М.Чіапареллі, досліджує розвиток альтернативних методів вирішення конфліктів в європейських країнах і їх правове регулювання [21].

Ключові ідеї в дослідженнях альтернативних методів вирішення конфліктів:

1. Підхід на основі інтересів: дослідники акцентують увагу на важливості фокусування на інтересах сторін конфлікту, а не на їх жорстких позиціях. Це дозволяє знаходити більше варіантів рішень, які можуть задовольняти потреби всіх учасників.

2. Нейтральність і неупередженість: в усіх дослідженнях акцентується важливість нейтральності медіатора або арбітра, який має допомогти сторонам прийняти рішення, а не нав'язувати своє.

3. Конфіденційність: ключовим аспектом альтернативного способу конфлікту є збереження конфіденційності між сторонами, що дозволяє знизити ризик ескалації конфлікту і допомагає підтримувати відносини між сторонами після вирішення суперечки.

4. Добровільність: усі альтернативні методи вирішення конфліктів вважаються добровільними, що означає, що сторони мають право відмовитися від участі в процесі в будь-який момент, якщо це не відповідає їхнім інтересам.

Альтернативні методи вирішення конфліктів (АМВК) — це підходи, що використовуються для вирішення конфліктів без звернення до судових органів або в ситуаціях, коли традиційне судове втручання є неефективним або надто дорогавартісним. Ці методи спрямовані на досягнення мирного врегулювання конфлікту, зберігаючи стосунки між сторонами, що дає змогу уникнути ескалації суперечностей і зменшити стрес [41, с.90-91].

Ось основні альтернативні методи вирішення конфліктних ситуацій

1. Медіація -це процес, у якому нейтральний посередник (медіатор) допомагає сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор не приймає рішення сам, а лише сприяє конструктивному діалогу та пошуку компромісу. Ключові переваги медіації: збереження конфіденційності; можливість зберегти стосунки між сторонами; швидкість та ефективність

порівняно з судовими процесами; добровільність та гнучкість у виборі рішення.

2. Арбітраж - це процес, у якому незалежний третій суддя (арбітр) слухає аргументи обох сторін і виносить обов'язкове для виконання рішення. Арбітраж схожий на судовий процес, але відбувається поза судом. Ключові переваги: швидше, ніж судовий процес; арбітр має спеціалізовані знання в конкретній галузі; рішення є обов'язковим для виконання, що забезпечує вищий рівень правової визначеності.

3. Переговори - це процес безпосередньої взаємодії між сторонами конфлікту, в якому вони намагаються досягти угоди або компромісу. Переговори можуть бути як формальними, так і неформальними, і часто є початковим етапом для вирішення конфліктів. Ключові переваги: гнучкість у виборі рішень; можливість зберегти або покращити стосунки між сторонами; відсутність потреби у сторонній участі.

4. Консультування (коучинг) - це процес, при якому професіонал (консультант або коуч) працює з однією або кількома сторонами для виявлення їхніх інтересів, емоцій та проблем. Це може бути корисним у випадках, коли конфлікт має глибокі психологічні або емоційні корені. Ключові переваги: допомагає сторонам зрозуміти свої потреби та емоції; покращує комунікацію між учасниками конфлікту; може сприяти тривалому позитивному зміненню ставлення до конфліктів.

5. Розв'язання конфліктів за допомогою групової динаміки - включає використання групових дискусій, тренінгів та інших методів для досягнення колективного рішення. Це може бути корисно в організаціях чи громадах, де конфлікти стосуються більшої кількості осіб або груп. Ключові переваги: сприяє зміцненню командної роботи та колективного духу; може призвести до більш стійких рішень, оскільки вони погоджуються групою.

6. Примирення (Репарація) - примирення передбачає пошук шляху для відновлення довіри між сторонами, особливо в складних ситуаціях, таких як сімейні конфлікти або випадки правопорушень. Це може включати

вибачення, сплату компенсацій або інші дії, які допомагають відновити гармонію. Ключові переваги: може допомогти відновити довгострокові стосунки; підходить для конфліктів, де є емоційні або моральні аспекти.

7. Діалог - це метод, при якому сторони конфлікту здійснюють відкриту, конструктивну та чесну комунікацію. Діалог передбачає спільне обговорення різних точок зору та вироблення спільних рішень. Ключові переваги: діалог допомагає вирішити конфлікти через взаєморозуміння; сприяє розвитку емпатії та підтримки між сторонами.

8. Депеналізація (деекспонування конфлікту) - це підхід, коли конфлікт виводиться з правового або політичного контексту в напрямку соціального чи громадського вирішення. Може включати діяльність громадських організацій або ініціатив на рівні місцевих спільнот. Ключові переваги: депеналізація дозволяє уникнути юридичних складнощів; може бути застосована у випадках, коли конфлікт має соціально-економічний характер.

9. Оцінка і рефлексія - це метод, при якому кожна зі сторін конфлікту розглядає свої дії та прийняті рішення. Це допомагає сторонам оцінити, як їхні дії впливають на конфлікт і які кроки можуть бути зроблені для його вирішення. Ключові переваги: спонукає до саморефлексії та самовдосконалення; допомагає сторонам зрозуміти, які дії можуть призвести до ескалації конфлікту [18, с.23-24].

Переваги альтернативних методів вирішення конфліктів:

1. Швидкість: більшість АМВК дають змогу швидко вирішити конфлікт, що може бути важливим у швидко змінюваних ситуаціях.

2. Економічність: вони зазвичай дешевші, ніж судові процедури.

3. Гнучкість: сторони мають можливість обрати найбільш відповідний метод для вирішення свого конфлікту.

4. Збереження стосунків: альтернативні методи, як правило, зберігають або навіть покращують відносини між сторонами, що особливо важливо в особистих, сімейних або робочих конфліктах.

5.Контроль над результатом: сторони самі визначають рішення, що робить результат більш задовільним і прийнятним[42, с.23-24].

Отже, альтернативні методи вирішення конфліктів дозволяють уникати ескалації суперечок і досягати сталих результатів через конструктивний підхід і взаємоповагу між сторонами. Вибір конкретного методу залежить від типу конфлікту, його складності та потреб учасників.

Проблема медіації є важливим напрямом досліджень у соціальній, юридичній, психологічній та педагогічній літературі. Як в Україні, так і за кордоном, чимало науковців приділяють увагу розвитку та вдосконаленню медіації як методу вирішення конфліктів. Наведемо приклад, науковців і дослідників, які вивчали вирішення конфліктів у контексті медіації. Н.Голова є одним з провідних українських дослідників медіації. Вона активно досліджує питання впровадження медіації в українську соціально-педагогічну практику, особливо в контексті сімейних конфліктів. Її наукові доробки зосереджені на проблемах розвитку медіації в Україні, та етиці медіаторів; Ю.Бриндіков є науковцем у галузі соціальних наук, який вивчає медіацію в контексті соціальної роботи та психології. Його дослідження охоплюють питання застосування медіації для вирішення конфліктів у різних соціальних групах, а також у питаннях вирішення конфліктних ситуацій в навчальному процесі; О.Василенко, має ряд досліджень у галузі конфліктології, зокрема в рамках розв'язання конфліктів у громадських і соціальних сферах. Вона досліджує правові та соціальні аспекти медіації в Україні, її роль у відновленні соціальної справедливості та захисті прав людини; Н.Синюк, активно досліджує медіацію як одну з форм альтернативного вирішення спорів (ADR) в Україні, звертаючи її ефективності у різних сферах [37, с.90-91].

Проаналізуємо науковці, які досліджували медіацію за кордоном: Г.Фішер є відомим американським науковцем, що працює в галузі медіації та вирішення конфліктів. Його роботи зосереджені на теорії медіації, а також на різних підходах і техніках, які використовуються медіаторами для вирішення

міжособистісних і групових конфліктів; Р. Баррі — професор права, автор численних праць, присвячених медіації, альтернативним методам вирішення спорів (ADR) та принципам розв'язання конфліктів. Його роботи зосереджені на юридичній медіації та на тому, як ці методи можуть бути інтегровані в сучасну правову систему; К. Мур є одним із провідних дослідників медіації в США. Він написав кілька важливих книг, включаючи "TheMediationProcess", в яких описує як структурувати процес медіації та як можна застосувати цей метод у різних сферах, зокрема в бізнесі, родинних питаннях і міжнародних конфліктах; Л. Бертон працює в сфері соціальної роботи, активно досліджуючи питання медіації в сімейних і студентських конфліктах. Вона також зосереджена на етичних аспектах медіації і ролі медіаторів у забезпеченні справедливості та конфіденційності; Д. Лакобі є фахівцем у галузі медіації та вирішення конфліктів у міжнародному контексті. Його дослідження фокусуються на застосуванні медіації для вирішення конфліктів у міжнародних відносинах та в міжетнічних питаннях [26, с.285-287].

1.3. Етапи, форми, принципи медіаційного процесу

В Україні медіація почала активно розвиватися на початку 2000-х років, зокрема у сфері сімейних конфліктів, підприємницької діяльності, трудових відносинах та правозастосування. Хоча медіація в Україні поки що не отримала такого поширення, як у західних країнах, існують реальні зрушення завдяки підтримці організацій та впровадженню медіації в судову систему, зокрема через запровадження медіаційних програм у судових справах.

За кордоном, особливо в США, Канаді, Великобританії та Австралії, медіація вже давно є невід'ємною частиною правових і соціальних систем. Наприклад, в США медіація активно використовується для вирішення корпоративних, сімейних та трудових конфліктів, а також у кримінальних справах (як частина програми відновлювального правосуддя). В Європі

медіація активно підтримується на законодавчому рівні, і багато країн вже мають відповідні закони та регулювання для розвитку медіації в різних сферах.

На думку, Н.Голови : «медіація— це процес врегулювання конфліктів за допомогою третьої нейтральної сторони, яка сприяє досягненню угоди між конфліктуючими сторонами. Медіатор, або посередник, не приймає рішень і не нав'язує свою волю, а допомагає сторонам конфлікту знайти компроміс та вирішити проблему самостійно, зважаючи на інтереси всіх учасників» [2].

Основні принципи медіації:

1.Нейтральність: медіатор повинен бути незалежним та неупередженим, не мати зацікавленості в результаті конфлікту.

2.Конфіденційність: вся інформація, яка обговорюється під час медіації, не може бути розголошена без згоди учасників.

3.Добровільність: участь у медіації є добровільною, і будь-яка зі сторін може припинити процес у будь-який момент.

4.Акцент на інтересах, а не на позиціях: медіація спрямована на виявлення реальних потреб і інтересів сторін, а не на обстоювання кожною з них своїх твердо визначених позицій.

5.Орієнтація на майбутнє: медіація не зосереджена на пошуку винних чи покарання, а на пошуку практичних рішень для майбутнього.

6.Компроміс, медіація орієнтована на досягнення взаємовигідного рішення, яке враховує інтереси кожною зі сторін [23, с78-79].

Етапи медіаційного процесу:

1.Підготовчий етап (вступний етап):

-знайомство сторін: медіатор знайомить сторони з процесом медіації, пояснює їхні права та обов'язки, визначає мету та правила медіації (конфіденційність, добровільність, нейтральність);

-збір інформації: медіатор отримує загальне уявлення про конфлікт і з'ясовує основні проблеми, що потребують вирішення;

-визначення мети медіації: сторони разом із медіатором визначають мету процесу — досягнення взаємоприйняттого рішення, яке задовольнить інтереси обох сторін.

2.Встановлення правил медіації:

-медіатор пояснює сторонам правила ведення переговорів і дає зрозуміти, що вони мають право на: слухати та бути вислуханими; висловлювати свої погляди та інтереси без перебивань; призупинити медіацію в будь-який момент;

-Приймати чи відхиляти запропоновані рішення;

-визначення, що кожна зі сторін буде активно брати участь у процесі та взаємодіяти на основі взаємної поваги.

3.Обговорення та визначення проблем:

-вислуховування сторін: кожна сторона має можливість висловити свою точку зору щодо причин і суті конфлікту;

-аналіз інтересів та потреб: медіатор допомагає сторонам не лише висловити свої позиції, а й зрозуміти реальні інтереси та потреби кожної з них. Це допомагає змінити фокус з позицій на інтереси, що сприяє пошуку взаємоприйнятних рішень.

4.Генерація варіантів рішень:

-медіатор сприяє тому, щоб сторони почали пропонувати можливі варіанти вирішення конфлікту. У цей момент важливо, щоб учасники були готові до компромісів і відкриті до нових ідей;

-медіатор може пропонувати альтернативи, але не нав'язує їх. Всі варіанти обговорюються, і медіатор допомагає оцінити переваги і недоліки кожного.

5.Оцінка та відбір рішень:

-сторони оцінюють запропоновані варіанти рішень, враховуючи їх здатність задовольнити основні інтереси обох сторін;

-обговорюються можливі наслідки кожного варіанту, включаючи як позитивні, так і негативні аспекти.

6.Досягнення угоди:

- якщо сторони знайшли взаємоприйнятне рішення, медіатор допомагає формулювати його у вигляді конкретної угоди або домовленості;
- угода повинна бути чіткою, зрозумілою і, за потреби, юридично оформленою;
- підписання угоди сторонами фіксує досягнуту домовленість, і процес медіації вважається завершеним.

7. Завершення медіаційного процесу:

- медіатор підсумовує процес, підкреслюючи важливість досягнутого результату і те, що угода може бути використана в майбутньому як основа для подальших стосунків між сторонами;
- у разі, якщо угоди не було досягнуто, медіатор може порекомендувати альтернативні способи вирішення конфлікту, такі як судовий процес або інші форми допомоги [33, с.25-30].

Медіація є розповсюдженою у різних сферах людського життя: юридична (часто застосовується для вирішення спорів, таких як суперечки між сторонами в бізнесі, сімейні конфлікти, розлучення, спадщина, а також у кримінальних справах, де медіація може допомогти в відновленні стосунків між потерпілим і правопорушником); освітня (медіація використовується для врегулювання конфліктів між учнями, учителями, батьками і школою чи закладом вищої освіти. Це дозволяє зменшити боулінг в школах і покращити внутрішню комунікацію); соціальна (медіатори працюють із людьми, які переживають кризові ситуації, допомагаючи вирішувати конфлікти, пов'язані з житловими умовами, соціальними виплатами, сімейними проблемами); корпоративна (у бізнесі медіація допомагає вирішувати трудові конфлікти, суперечки між керівництвом і працівниками, а також конфлікти між компаніями) [13, с.34-35].

Переваги медіації: швидкість вирішення конфлікту порівняно з судовим процесом; збереження стосунків між сторонами, оскільки медіація сприяє взаєморозумінню; менші фінансові витрати у порівнянні з судовим

процесом; більш контрольовані учасниками результатів, оскільки вони самі визначають рішення[14, с.83-89].

Медіація є ефективним методом вирішення конфліктів, який дозволяє зберегти гармонію в стосунках та досягти взаємоприйняттого результату, що задовольняє всі сторони.

На думку, А.Рідкодубської : «Медіаційний процес — це структурований і добровільний процес вирішення конфліктів, у якому бере участь нейтральний посередник (медіатор), який допомагає сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор сприяє відкритому діалогу, допомагає розглянути різні точки зору та знайти компроміс без примусу чи нав'язування рішень [29, с.23-24].

За визначенням, Ю.Попика, медіація є ефективним методом вирішення конфліктів, який дозволяє не лише вирішити конкретну суперечку, а й покращити взаємовідносини між сторонами в майбутньому[6, с.23-25].

Медіація — це процес вирішення конфліктів за допомогою третьої нейтральної сторони (медіатора), яка допомагає сторонам знайти спільне рішення. Процес медіації має кілька форм, залежно від контексту та характеру спору. Обґрунтуємо основні форми медіаційного процесу [39].:

1.Медіація в судовому процесі (або судова медіація): це форма медіації, яка відбувається в рамках судового процесу або як альтернатива йому; суди можуть направити сторони до медіатора для вирішення спору до того, як винесуть рішення; у деяких країнах суди зобов'язують сторін пройти медіацію перед тим, як продовжити розгляд справи.

2.Приватна (договорна) медіація:це процес, який ініціюється сторонами за їхнім бажанням без участі суду; сторони домовляються про умови медіації та вибір медіатора. Вони можуть домовитися про всі аспекти вирішення спору в приватному порядку; така форма медіації зазвичай використовується в бізнесі, сімейних справах або трудових відносинах.

3.Медіація в корпоративному середовищі: це форма медіації, яка застосовується для вирішення конфліктів всередині організацій (між

працівниками, підрозділами або між працівниками та керівництвом); медіатор може бути внутрішнім або зовнішнім спеціалістом.

4.Сімейна медіація: використовується для вирішення конфліктів у родинних відносинах, наприклад, при розлученнях, опікунстві, поділі майна тощо; сімейні медіатори допомагають сторонам знайти компроміси, що сприяє збереженню здорових взаємин після розв'язання конфлікту;

5.Медіація в трудових спорах:Це медіація, що застосовується в ситуаціях, де є суперечності між працівниками та роботодавцями, наприклад, в питаннях умов праці, компенсацій, дисциплінарних стягнень або звільнення; медіатор допомагає знайти взаємоприйнятне рішення для обох сторін.

6.Медіація у міждержавних конфліктах: це спеціалізована форма медіації, яка застосовується для вирішення конфліктів між державами або на міжнародному рівні; медіатори, як правило, є дипломатами або експертами з міжнародного права.

7.Медіація в громадських і соціальних спорах: вона може бути використана для вирішення суперечностей між громадами, соціальними групами чи навіть між громадянами і державними органами.Це може бути особливо корисним для вирішення соціальних конфліктів, таких як суперечки про землю,ресурси чи інші суспільно важливі питання [34].

Отже, кожна з цих форм медіації має свої специфічні методи та стратегії, але всі вони спрямовані на досягнення мирного вирішення конфліктів без необхідності звертатися до суду чи інших форм примусу.

Висновки до розділу

В першому розділі «Теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури з підготовки фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів альтернативними методами взаємодії» ми провели порівняльний аналіз підготовки фахівців соціальної роботи в Україні та за кордоном саме до використання альтернативних методів вирішення конфліктних ситуацій в процесі здобуття фахової освіти.

Визначили такі компоненти навчання при підготовці фахівців соціальної роботи, які сприяють засвоєнню необхідних компетенцій для вирішення конфліктів позитивним шляхом: інтеграція навчання теорії та практики; медіація та посередництво, етичні аспекти, психологічна підготовка, міжкультурна компетентність, вивчення теоретичних аспектів конфліктології, навчання методами медіації, практична підготовка та набуття практичного досвіду, залучення стейхолдерів, етичні норми поведінки.

Охарактеризували поняття «медіація» як понятійну категорію. Проаналізували його визначення з точки зору вітчизняних та зарубіжних науковців, таких як: О.Василенко, Ю.Бриндіков, Н.Синюк, А.Рідкодубська, Ю.Овод, Л.Романовська, Н.Голова, Л.Якубова, Ю.Попик, К.Олійник, Л.Бертон, Д.Лакобі, Р.Баррі, Г.Фішер, К.Мур та ін [31, с124-150].

Розглянули різні альтернативні методи вирішення конфліктних ситуацій, такі як: арбітраж, переговори, консультування (коучинг), розв'язання конфліктів за допомогою групової динаміки, примирення, діалогу, депеналізації, рефлексії(як методу при якому кожна із сторін конфлікту розглядає свої дії та прийняті рішення).

Обґрунтували основні переваги альтернативних методів вирішення конфліктних ситуацій, та етапи, форми, принципи медіаційного процесу.

До принципів вчені відносять: нейтральність, конфіденційність, добровільність, акцентування на інтересах, орієнтація на майбутнє, компроміс. До етапів віднесли: підготовчий етап, встановлення правил медіації, обговорення та визначення проблеми, генерація варіантів рішення,

досягнення угоди, завершення медіаційного процесу. До форм медіації: медіація в судовому порядку, приватна (договірна медіація), медіація в корпоративному середовищі, сімейна медіація, медіація в трудових спорах, медіація в міждержавних конфліктах, медіація в громадських і соціальних спорах.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ЗДАТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МЕТОДАМИ МЕДІАЦІЇ

2.1 Опис основних етапів, вибірки та інструментарію емпіричного дослідження

Для визначення підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи, до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації ми застосували такі психодіагностичні методики дослідження:

1.Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон)

2.Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)

3.Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук).

У психодіагностичному дослідженні взяло участь 30 респондентів спеціальності 231 Соціальна робота.

Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон) націлена на оцінку здатності особи ефективно вирішувати конфлікти в міжособистісних стосунках. Вона допомагає визначити, який стиль управління конфліктами найбільш переважає у поведінці людини, і пропонує шляхи для вдосконалення цих навичок [28, с.34-35].

Основні стилі управління конфліктами за методикою «Управління міжособистісними конфліктами» Д.Веттена та К.Камерона:

1.Конкуренція (competition) — прагнення до перемоги, домінування. Людина, яка використовує цей стиль, намагається досягти своїх цілей, навіть якщо це шкодить іншій стороні. Це стиль, який найбільш підходить для ситуацій, коли потрібно швидко прийняти рішення або захистити свої інтереси.

2.Співпраця(collaboration) — спрямованість на досягнення взаємних вигод. Людина, що використовує цей стиль, прагне досягти вигоди для всіх учасників конфлікту, прагнучи знайти рішення, яке задовольнить усіх.

3.Компроміс (compromise) — досягнення часткових вигод для всіх сторін. Людина шукає рішення, яке дозволяє кожній стороні отримати частину бажаного, але без досягнення повної вигоди.

4.Уникання (avoidance) — прагнення уникнути конфлікту або відтермінувати його вирішення. Людина, яка вибирає цей стиль, часто намагається ігнорувати проблему або відкласти її вирішення на потім.

5.Пристосування (accommodation) — зосередженість на задоволенні інтересів іншої сторони, навіть на шкоду своїм власним. Людина, яка використовує цей стиль, готова поступитися своїми інтересами заради збереження гармонії [3, с78-79].

Методика вимірювання: для оцінки цих стилів за допомогою методики Веттена-Камерона використовуються спеціальні анкети або тести, в яких респонденти оцінюють свою поведінку в різних конфліктних ситуаціях. Після цього на основі відповідей визначаються переважні стилі конфліктного поведінки.

Дану методику використовують у психологічних дослідженнях, тренінгах для розвитку комунікативних навичок, а також в організаціях для покращення внутрішніх відносин і ефективності командної роботи.Загалом, цей інструмент є корисним для людей, які прагнуть краще розуміти свої

реакції на конфлікти та вдосконалювати свої навички у вирішенні міжособистісних суперечок.

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» була розроблена П.П. Хеппнером та І.Х. Петерсеном і призначена для оцінки навичок і рівня компетентності людини в управлінні конфліктами, зокрема в міжособистісних непорозуміннях. Ця методика дозволяє визначити, наскільки ефективно особа здатна вирішувати конфлікти, враховуючи різні аспекти поведінки в конфліктних ситуаціях [5, с.4-9].

Основні компоненти-методика оцінює рівень компетентності у вирішенні конфліктів за допомогою кількох основних складових:

1.Ідентифікація конфлікту — здатність особи розпізнавати наявність конфлікту, його характер і ступінь інтенсивності. Це також включає усвідомлення своїх емоцій та емоцій інших учасників конфлікту.

2.Аналіз ситуації — здатність оцінити ситуацію, виявити інтереси та потреби всіх учасників конфлікту, зрозуміти механізми його розвитку.

3.Здатність до вибору стратегії вирішення — здатність обирати найбільш ефективну стратегію для вирішення конфлікту, що відповідає ситуації (наприклад, співпраця, компроміс, компроміс тощо).

4.Комунікаційні навички — здатність ефективно спілкуватися в конфліктних ситуаціях, що включає вміння слухати, чітко виражати свої думки та почуття, уникати агресії або пасивності.

5.Підтримка позитивних стосунків — здатність зберігати або відновлювати добрі стосунки з іншими людьми навіть у конфліктних ситуаціях, зберігаючи взаємну повагу та довіру [8, с118-124].

Процедура застосування:методика включає тестові завдання, в яких учасники повинні оцінити свої реакції на різні конфліктні ситуації, а також визначити, яким чином вони вважають за потрібне діяти. Завдання можуть включати різноманітні сценарії, які стосуються як особистих, так і професійних конфліктів. За допомогою шкали оцінки визначаються рівні компетентності в управлінні конфліктами.

Структура психодіагностики: тест зазвичай включає в себе питання або твердження, на які респондент має відповісти, вибираючи між кількома варіантами поведінки. Наприклад: Як би ви вчинили в ситуації, коли ваші інтереси суперечать інтересам іншої людини? Які дії ви б здійснили для врегулювання суперечки на роботі? Як ви реагуєте на агресивну поведінку іншої особи в конфлікті? [10, с78-80].

Методика Хеппнера та Петерсена використовується в психологічних дослідженнях, тренінгах для розвитку навичок управління конфліктами, а також у навчанні менеджерів, лідерів команд і співробітників, що мають справу з конфліктними ситуаціями на роботі або в особистому житті. Вона дає можливість оцінити ефективність стратегії вирішення конфліктів і допомагає вдосконалювати ці навички для зниження напруженості та поліпшення взаємин [7, с.6-7].

Мета психодіагностики: методика дає змогу підвищити рівень компетентності в управлінні конфліктами, що є важливим елементом у створенні гармонійних міжособистісних стосунків і ефективної взаємодії в соціумі та професійній діяльності.

Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій, розроблена Д.Джонсоном і Ф.Джонсоном, а також адаптована Т.Д.Кушнірук, дозволяє визначити стиль поведінки індивідуумів у конфліктних ситуаціях. Цей інструмент спрямований на вивчення того, як люди зазвичай реагують на конфлікти, яку стратегію вибирають для вирішення конфліктних ситуацій: чи прагнуть вони до співпраці, чи більше схильні до уникнення конфлікту або до агресії [1, с56-57].

Основні стратегії розв'язання конфліктів:

1. Конкуренція (агресія) — стратегія, коли особа намагається домогтися своїх цілей, не зважаючи на інтереси іншої сторони. Це може проявлятися в намаганні переконати або нав'язати свою точку зору.

2.Співпраця (пошук взаємовигідного рішення) — спрямована на досягнення вигоди для обох сторін шляхом відкритого обговорення і прийняття спільних рішень, які задовольняють інтереси всіх учасників.

3.Компроміс — обидві сторони йдуть на певні поступки, аби досягти мінімальних вигод для кожного. Це може бути корисним, коли обидві сторони не можуть повністю реалізувати свої інтереси, але готові знайти середину.

4.Уникнення— стратегія, при якій особа намагається уникати конфлікту або відтермінувати його вирішення, часто через непоінформованість, страх або байдужість.

5.Підкорення (задоволення інтересів іншої сторони) — стратегія, за якої одна сторона поступається і йде на компроміс, аби не вступати в конфлікт, втрачаючи при цьому власні інтереси [40, с.41-42].

Адаптований варіант методики, запропонований Т.Д.Кушнірук, враховує культурні та соціальні особливості, характерні для українського контексту. Кушнірук фокусується на застосуванні цієї методики в різних соціальних групах, аналізуючи, як вибір стратегії конфлікту змінюється в залежності від контексту, ситуації та особистісних особливостей учасників конфлікту [11, с.9-16].

Ця методика є корисним інструментом для вивчення і вдосконалення навичок управління конфліктами, що важливо як для індивідуального розвитку, так і для ефективної роботи в командах і організаціях.

2.2 Соціально-педагогічні умови розвитку здатності майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації

Соціально-педагогічні умови — це сукупність зовнішніх та внутрішніх факторів, що створюють умови для ефективної організації навчально-виховного процесу. Вони включають в себе всі аспекти, які сприяють розвитку та реалізації педагогічного процесу в навчальних закладах або в інших освітніх установах. Організаційно-педагогічні умови включають як матеріально-технічні, так і методичні, управлінські, психологічні та соціальні чинники, що забезпечують успішне засвоєння знань та формування необхідних навичок у здобувачів вищої освіти [22, с23-24].

Основні складові організаційно-педагогічних умов:

1.Організаційні умови:

-структура та організація навчального процесу (розклад, форма навчання, тип навчального закладу);

-кадрове забезпечення (кваліфікація викладачів, їхня спеціалізація, досвід);

-матеріально-технічна база (навчальні приміщення, обладнання, інформаційно-технічні засоби);

-методи і форми організації навчання (лекції, семінари, практичні заняття, тренінги, дистанційне навчання).

2.Педагогічні умови:

-вибір та застосування методів навчання (інтерактивні, традиційні, новітні методи, проектне навчання);

-організація зворотного зв'язку між учнями та викладачами, адаптація навчальних матеріалів;

-психологічний клімат у навчальному колективі, мотивація студентів до навчання, підтримка інтересу до предмету;

-оцінювання результатів навчання, форми контролю та атестації студентів.

3.Методичні умови:

-розробка та використання навчальних планів, програм, методичних рекомендацій;

-підготовка методичних матеріалів та посібників для викладачів і студентів;

-використання сучасних інформаційних технологій у навчанні.

4.Соціальні умови:

-взаємодія навчальних закладів із соціумом, установами, організаціями;

-підготовка до реальної професійної діяльності через практичні заняття, стажування та роботу з реальними клієнтами;

-соціальна підтримка студентів (стипендії, психологічна підтримка, підтримка для осіб з інвалідністю тощо).

5.Управлінські умови:

-ефективне управління навчальним процесом, планування та контроль за його виконанням.;

-спільна робота адміністрації, викладачів і студентів для створення сприятливих умов для навчання та розвитку[14, с83-89].

Отже, організаційно-педагогічні умови визначають якість навчального процесу і безпосередньо впливають на результативність освіти. Вони є важливими для створення сприятливого середовища, яке допомагає студентам максимально ефективно засвоювати знання, набувати практичних навичок і готуватися до професійної діяльності.

Організаційно-педагогічні умови підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації є важливою складовою сучасної освіти в галузі соціальної роботи. Медіація як метод вирішення конфліктів орієнтована на конструктивне вирішення спорів із залученням нейтральної особи (медіатора), яка допомагає сторонам знайти взаємовигідне рішення. Оскільки соціальні працівники часто стикаються з конфліктами в процесі роботи, навчання медіації стає необхідним елементом їхньої професійної підготовки [47, с165-166].

Організаційно-педагогічні умови підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації охоплюють комплекс заходів, які забезпечують ефективний процес навчання та розвитку професійних навичок у здобувачів освіти. Ці умови повинні бути спрямовані на інтеграцію медіативних практик у навчальний процес, а також на створення відповідної організаційної та педагогічної інфраструктури, що сприятиме формуванню професійних компетенцій у цій галузі[50, с.67-68].

Організаційно-педагогічні умови підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації включають:

1.Розробка спеціалізованих навчальних програм і тренінгів з медіації: важливо, щоб навчальні програми для фахівців соціальної роботи включали дисципліни, що охоплюють теоретичні основи медіації, практичні методи вирішення конфліктів, техніки вирішення спорів та етичних аспектів медіаційного процесу. Заняття мають поєднувати теоретичні знання та практичні навички. Дисципліни повинні враховувати специфіку соціальної роботи та особливості взаємодії з різними групами населення та бути інтегровані в навчальні плани університету, зокрема в навчальну програму підготовки бакалаврів і магістрів соціальної роботи.

3.Інтеграція медіації в практичну діяльність студентів: важливим елементом організаційно-педагогічних умов є включення практичних занять, тренінгів, рольових ігор, симуляційних вправ, майстер-класів де студенти можуть безпосередньо відпрацьовувати навички медіації. Використання методів симуляцій допомагає майбутнім фахівцям соціальної роботи отримати практичний досвід у вирішенні конфліктних ситуацій.

Для ефективного оволодіння методами медіації важливо створити умови для проведення практичних занять у реальних соціальних установах, благодійних організаціях або медіаційних центрах. Під час стажування студенти зможуть набувати досвіду, працюючи під наглядом досвідчених фахівців, що дозволить їм краще розуміти та застосовувати методи медіації на практиці.

3.Підвищення професійної кваліфікації професорсько-викладацького складу кафедри: важливо, щоб викладачі, які проводять заняття з медіації, мали достатній рівень кваліфікації і досвіду у цій сфері. Вони повинні бути не тільки професіоналами в галузі соціальної роботи, але й мати навички медіаторів, що дозволяє ефективно передавати знання і досвід студентам. Для забезпечення високої якості освіти важливо, щоб викладачі мали можливість постійно підвищувати свою кваліфікацію. Це може бути досягнуто через участь у спеціалізованих тренінгах, семінарах, конференціях або програмах міжнародного обміну досвідом. Вони повинні володіти актуальними знаннями та практичними навичками в області медіації.

4.Створення навчальних платформ для розвитку медіативних навичок: окрім традиційних занять, слід впроваджувати сучасні технології для підтримки навчання. Використання онлайн-курсів, онлайн-платформи, вебінарів, майстер-класів та інтерактивних платформ дозволяє студентам зручно та ефективно засвоювати матеріал з медіації та практикуватися в реальному часі.

У навчальний процес важливо впроваджувати моделювання реальних конфліктних ситуацій, що дозволяє студентам отримати уявлення про складність і різноманітність конфліктів, з якими можуть стикатися соціальні працівники. Використання кейс-методів дозволяє студентам глибше вивчати і вирішувати практичні ситуації, застосовуючи методи медіації.

5.Співпраця з медіаторськими асоціаціями та професійними організаціями: важливо, щоб у навчальний процес були інтегровані співпраця з професійними медіаторськими асоціаціями, проведення спільних семінарів, конференцій та практичних заходів, що дозволяють студентам знайомитися з реальними кейсами і навчатися від практикуючих спеціалістів.

6.Оцінка ефективності навчання медіації: для підвищення якості підготовки необхідно розробити ефективні методи оцінки знань та навичок студентів. Це можуть бути як теоретичні тести, так і практичні завдання, такі як розв'язання конфліктних ситуацій за допомогою медіації. Оцінка також

може включати рефлексивні практики, що допомагають студентам аналізувати свої дії та коригувати підходи.

Для забезпечення якості підготовки фахівців необхідно впровадити систему оцінки знань та навичок студентів, що включає не тільки теоретичні тести, але й оцінку практичних вправ, рефлексії та участі в симуляціях конфліктів. Такий підхід дозволяє більш точно оцінити рівень підготовленості студентів до реальних ситуацій медіації.

7.Соціальна підтримка та інклюзивність: підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи повинна включати аспекти інклюзивної освіти, що враховують різні соціальні та культурні контексти. Підготовка має бути доступною для всіх студентів, незалежно від їхнього походження або соціального статусу. Студенти мають навчатися працювати з різними групами населення та враховувати культурні та соціальні особливості.

8.Міждисциплінарний підхід у навчанні: Підготовка фахівців соціальної роботи має базуватися на міждисциплінарному підході, що включає знання з психології, права, соціальної роботи, етики, конфліктології. Це дасть змогу майбутнім фахівцям застосовувати медіативні техніки в різних соціальних контекстах і ситуаціях [43, с78-90].

Основні аспекти медіації для майбутніх соціальних працівників:

- розвиток активного слухання та емпатії;
- розуміння процесу конфлікту і його структурних етапів;
- розвиток навичок нейтральної позиції та допомоги сторонам у досягненні компромісу;
- вміння вести переговори і досягати взаємовигідних рішень;
- використання медіації як інструмента соціальної адаптації та інтеграції.

Отже, завдяки належним організаційно-педагогічним умовам підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації сприятиме розвитку їх професійних навичок та підвищенню якості надання соціальних послуг в умовах різноманітних соціальних викликів[20].

Для того щоб підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації була ефективною, необхідно створити чітку організаційну структуру, яка включає розробку навчальних програм, практичні заняття, підвищення кваліфікації викладачів і розвиток інфраструктури. Тільки в таких умовах студенти зможуть набути необхідних навичок і стати професіоналами, здатними ефективно вирішувати конфлікти у своїй професійній діяльності.

2.3 Психодіагностичні результати емпіричного дослідження

Для визначення підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи, до вирішення конфліктних ситуацій конструктивними та альтернативними методами, ми застосували такі психодіагностичні методики дослідження:

1. Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон)

2. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хешпнер, І.Х.Петерсен)

3. «Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук)» [25, с.304-309].

Проаналізуємо результати отримані за допомогою психодіагностичних методик, здобувачів освіти 231 Соціальна робота, в кількості 30 осіб.

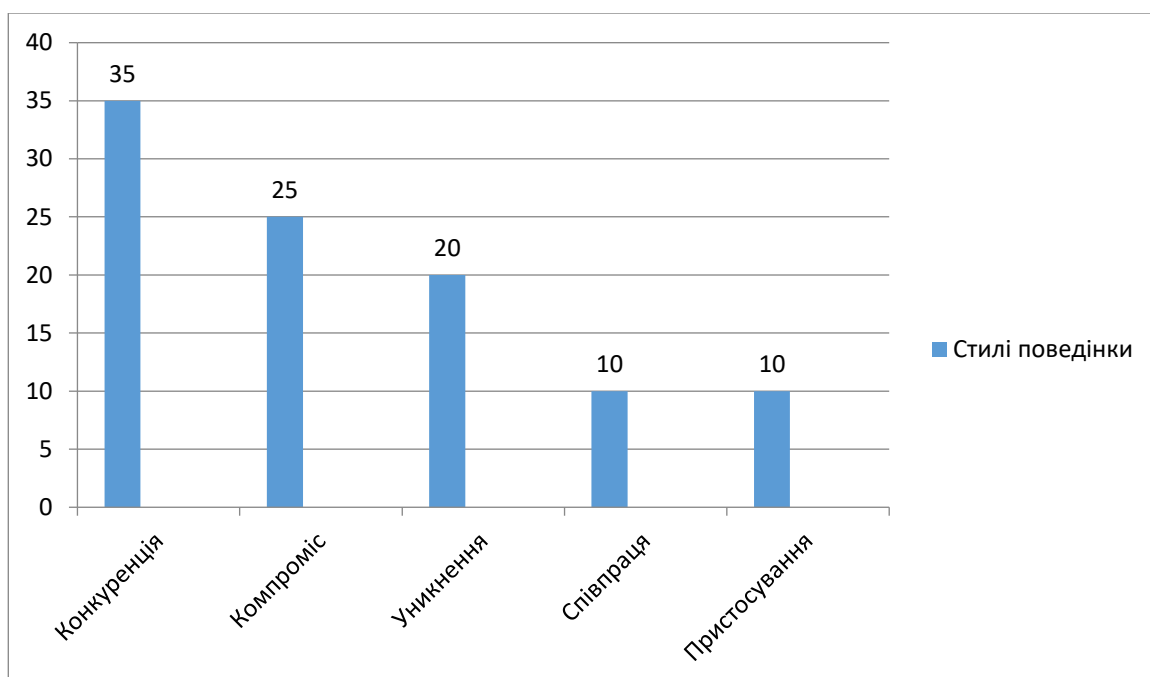
Першою методикою, яку ми застосували була, методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон). Першою діагностикою, яку ми застосували у дослідженні була, методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон). Охарактеризуємо основні стилі управління конфліктами за методикою та проаналізуємо результати отримані по пріоритетностях поведінки у конфліктних ситуаціях.

Отже, студенти обрали такі стилі поведінки у конфліктній ситуації: конкуренція – 35%; компроміс-25%; уникнення – 20%; співпраця – 10%; пристосування – 10% (таблиця 2.1).

Таблиця -2.1. Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттен і К.Камерон)

| Стилі поведінки | Відсоткове значення |
|-----------------|---------------------|
| Конкурнція | 35 |
| Компромiс | 25 |
| Уникнення | 20 |
| Пристосування | 10 |
| Спiвпраця | 10 |

Рисунок -2.2.Результати дослідження за методикою «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон)



Отже, по даній методиці можна зробити висновок, що студенти не зовсім вміють вирішувати конфлікти конструктивними та альтернативними методами, про це свідчать низький рівень поведінки у конфліктній ситуації, а саме такий стиль, як співпраця та компроміс. За даними діагностування великий відсоток студентів обирають конкуренцію та уникнення у вирішенні конфліктних ситуацій.

Другою методикою, яку ми опрацювали, була методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен). За цією психодіагностикою ми отримали такі результати: ідентифікація конфлікту (високий рівень-27%, середній рівень -21%, низький рівень-52%); аналіз ситуації (високий рівень-22%, середній рівень -25%, низький рівень-53%); здатність до вибору стратегії вирішення конфлікту (високий рівень-23%, середній рівень -28%, низький рівень-49%); комунікаційні навички (високий рівень-31%, середній рівень -17%, низький рівень-52%); підтримка позитивних стосунків (високий рівень-29%, середній рівень -22%, низький рівень-49%) (таблиця 2.2.)

Таблиця -2.2. «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен).

| № | Шляхи вирішення конфлікту | Високий рівень | Середній рівень | Низький рівень |
|----------|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| 1. | Ідентифікація конфлікту | 27 | 21 | 52 |
| 2. | Аналіз ситуації | 22 | 25 | 53 |
| 3. | Здатність до вибору стратегії поведінки у конфлікті | 23 | 28 | 49 |
| 4. | Комунікаційні навички | 31 | 17 | 52 |
| 5. | Підтримка позитивних стосунків | 29 | 22 | 49 |

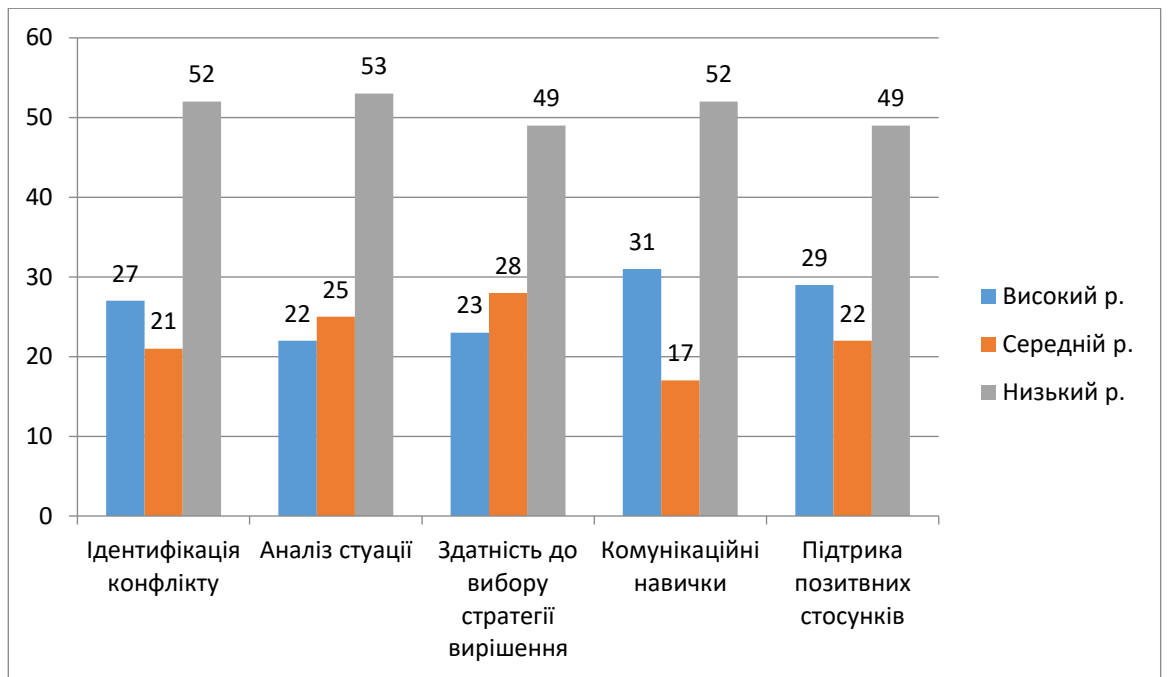


Рисунок – 2.2. «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хешпнер, І.Х.Петерсен).

Праналізуємо результати дослідження за методикою Дж.Джонсона і Ф.Джонсона «Діагностика стратегій рзв’язання кнфлітних ситуацій» (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук). Отже, провівши опитування ми отримали такі результати: конкуренція – 44%; співпраця-8%; компроміс-9%; уникнення – 10%; підкорення – 29%. Результати дослідження свідчать про те, що у респондентів найбільш характерний тип поведінки у конфліктній ситуації, це: конкуренція, коли людина не може знайти спільну мову у проблемній ситуації; підкорення, коли особа не має власної думки, та приймає чужу, або навіть має, але боїться її висловити; стиль поведінки уникнення, свідчить про те, що людина уникає вирішення проблемної ситуації, через те, що зайнята, або вважає, що позитивного результату рзмова не дасть, або звичайна байдужість та не бажання вирішувати конфлікт (таблиця 2.3.).

Таблиця 2.3.- Основні стратегії розв’язання конфліктних ситуацій (за методикою Дж.Джонсона і Ф.Джонсона)

| № | Стили поведінки у конфліктній ситуації | Кількість (%) |
|---|--|---------------|
| | | |

| | | |
|----|-------------|----|
| 1. | Конкуренція | 44 |
| 2. | Співпраця | 8 |
| 3. | Компроміс | 9 |
| 4. | Уникнення | 10 |
| 5. | Підкорення | 29 |

З результатів проаналізованих у таблиці, бачимо, щ в учасників експериментальної групи, у вирішенні конфліктних ситуацій переважає: конкуренція, підкорення, уникнення, це говорить проте, що респонденти не вміють результативно вирішувати проблемні ситуації (рисунок 3).

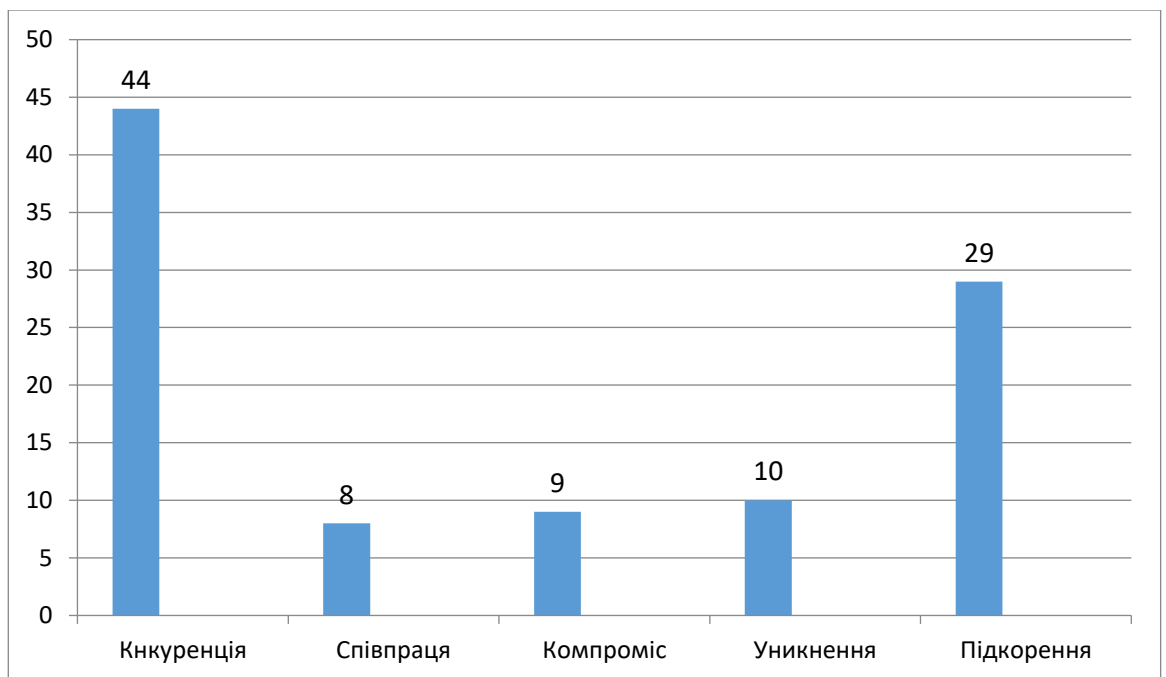


Рисунок 2.3.-Основні стратегії розв'язання конфліктів (Дж.Джонсона і Ф.Джонсона)

Отже, провівши методики «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон); «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен); методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Дж.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук), можна резюмувати, що учасникам експериментальної групи, потрібно навчитися долати конфлікти раціональним шляхом.

2.4 Розвивальний тренінг особистісних якостей майбутніх фахівців соціальної роботи «Базові навички медіатора»

Розвивальний тренінг — це навчальна програма, спрямована на розвиток особистісних та професійних навичок учасників через активні методи навчання. Він може включати теоретичні знання, практичні вправи, обговорення і рефлексії. Розвивальні тренінги можуть охоплювати широкий спектр тем, від розвитку емоційного інтелекту до вдосконалення професійних навичок у конкретних сферах, таких як соціальна робота, медіація, комунікації, лідерство тощо[35, с.18-19].

Основні ознаки тренінгової програми:

1.Інтерактивність:основний акцент робиться на активних методах навчання — рольових іграх, тренуваннях, групових дискусіях, що дозволяє учасникам не лише отримувати теоретичні знання, а й набувати практичних навичок.

2.Рефлексія: учасники мають можливість проаналізувати свої дії, поведінку, роздуми і емоції під час виконання завдань і вправ.

3.Індивідуальний розвиток: кожен учасник тренінгу отримує зворотний зв'язок і працює над власними особистісними і професійними цілями [49, с.101-102].

Принципи тренінгу є основними орієнтирами, які забезпечують ефективне навчання і розвиток учасників. Вони ґрунтуються на розумінні того, як працює навчальний процес і як учасники можуть максимально засвоїти нові знання та навички:

1. Активність учасників. У тренінгу важливо забезпечити активну участь учасників у процесі навчання через інтерактивні методи (рольові ігри, вправи, дискусії). Це дозволяє краще засвоїти матеріал, застосовувати теорію на практиці і розвивати навички через досвід.

2. Практичний підхід.Тренінг повинен бути орієнтований на реальні ситуації та практичні завдання, що дозволяють учасникам застосовувати отримані

знання у реальному житті. Це допомагає закріпити матеріал і підвищити його значущість для роботи або особистісного розвитку.

3. Індивідуальний підхід. Кожен учасник має свої потреби та рівень знань, тому важливо враховувати індивідуальні особливості і прагнення учасників. Це дозволяє кожному отримати максимальну користь від тренінгу, зосереджуючись на їхніх конкретних цілях і слабких місцях.

4. Зворотній зв'язок. Регулярне надання зворотного зв'язку дозволяє учасникам розуміти, як вони виконують завдання, що їм вдалося, а де є можливості для покращення. Це допомагає створювати атмосферу довіри та відкритості, де учасники можуть без страху помилятися і вчитися на своїх помилках.

5. Мотивація та заохочення. Підтримка та заохочення учасників сприяють підвищенню їхньої мотивації та залученості в процес навчання. Визнання успіхів учасників, створює позитивну атмосферу і стимулює до подальшого розвитку.

6. Емоційна залученість. Тренінг має враховувати емоційну складову учасників. За допомогою створення комфортної атмосфери, тренери можуть сприяти розвитку не тільки інтелектуальних, але й емоційних аспектів, таких як емпатія, саморегуляція і комунікаційні навички.

7. Конструктивна критика. Важливо вміти давати конструктивну критику, щоб вона була корисною для учасників. Вона має бути спрямована на покращення результатів, а не на негативне сприйняття помилок.

8. Гнучкість. Тренер повинен бути готовий змінювати план тренінгу залежно від ситуації. Якщо певні методи або вправи не дають бажаного ефекту, тренер має бути здатним адаптувати свій підхід.

9. Орієнтація на результат. Кожен тренінг повинен мати чітко визначені цілі і завдання, що дозволяють вимірювати досягнуті результати. Оцінка результатів допомагає зрозуміти, наскільки ефективним був тренінг і де можна зробити покращення.

10. Інклюзивність. Учасники тренінгу мають різні культурні, соціальні, професійні та особистісні фони. Тренер повинен враховувати ці особливості, щоб створити інклюзивне середовище, де кожен учасник відчуває себе комфортно і має можливість вчитися.

11. Навчання через досвід. Один із ключових принципів тренінгу — це принцип навчання через досвід. Практичні вправи, рольові ігри та ситуаційні завдання дозволяють учасникам "пережити" ситуації, з якими вони можуть зіткнутися в реальному житті [30, с.12-13].

Ці принципи допомагають забезпечити високий рівень ефективності тренінгу та забезпечити глибоке засвоєння матеріалу учасниками, сприяючи їхньому особистісному і професійному розвитку.

Етапи розвивального тренінгу особистісних якостей майбутніх фахівців соціальної роботи «Базові навички медіатора»:

1. Вступна частина (20 хв.):

- знайомство учасників і тренера;
- ознайомлення з метою та завданнями тренінгу;
- пояснення мети тренінгу: розвиток емоційного інтелекту для ефективної роботи в соціальній сфері;
- пояснення ролі медіатора в соціальній роботі;
- огляд основних тем тренінгу: самосвідомість, управління емоціями, емпатія, комунікаційні навички;
- обговорення важливості базових навичок медіації для ефективної роботи в конфліктних ситуаціях.

2. Теоретична частина (40 хв.):

- Поняття та принципи медіації;
- Різниця між медіацією та іншими методами вирішення конфліктів;
- Етапи медіаційного процесу;
- Визначення емоційного інтелекту (EQ): що це і чому він важливий у професії соціального працівника;

-Пояснення основних компонентів EQ: саморегуляція, емоційна свідомість, мотивація, емпатія, соціальні навички;

-Роль медіатора: неупередженість, нейтральність, конфіденційність;

-Важливість самопізнання для професійної діяльності.

3. Базові навички медіатора (90 хв.):

- Слухання та емпатія: Важливість активного слухання та розуміння емоцій учасників конфлікту;
- Вміння ставити питання: Як ставити питання, що допомагають відкрити конструктивний діалог;
- Збереження нейтральності: Як залишатися нейтральним у конфлікті, не займаючи чийсь сторону;
- Переговори та пошук компромісу: Вміння вести переговори для досягнення взаємоприємних рішень.

4. Практичні вправи (90 хв.):

-Вправа на самосвідомість: учасники записують свої емоції протягом дня та рефлексують, коли вони відчували певні емоції, як це вплинуло на їх поведінку;

-Рольова гра "Емпатія у дії": один учасник виступає в ролі клієнта, інший — у ролі соціального працівника. Задача — активно слухати, виявляти емпатію і правильно реагувати на емоції клієнта;

-Завдання на саморегуляцію: стратегії управління стресом та емоціями в складних ситуаціях (наприклад, у роботі з клієнтами в кризових ситуаціях);

-Рольові ігри: кейси з медіації, в яких учасники тренінгу повинні виступати у ролі медіатора, допомагаючи вирішити конфлікт;

-Аналіз ситуацій: обговорення реальних прикладів з практики медіації, розбір помилок та успішних стратегій;

-Групова дискусія: обговорення труднощів і можливих підходів до вирішення складних ситуацій.

5. Групова дискусія (30 хв.):

-Обговорення результатів вправ, аналіз, що допомогло виявити емоції, як управління емоціями може змінити ситуацію в роботі;

-Визначення труднощів у сприйнятті емоцій інших і пошук шляхів покращення емоційної чутливості;

-Обговорення переживань учасників під час практичних вправ;

-Збір зворотного зв'язку від учасників: що було корисним, що потрібно покращити;

-Оцінка ефективності тренінгу та підсумки.

5.Заключна частина (20 хв.):

-Підсумки тренінгу: обговорення здобутих знань та навичок, а також того, як вони можуть бути застосовані в роботі соціального працівника;

-Поради щодо подальшого розвитку емоційного інтелекту;

-Завершення тренінгу, надання інформаційних ресурсів для подальшого саморозвитку[9, с.23-25].

Особливості розвивального тренінгу:

-розвиток особистісних якостей: розвиток комунікаційних навичок, лідерських якостей, стресостійкості;

-професійний розвиток:поглиблення знань і практичних навичок у конкретній сфері діяльності;

-мотивація до змін: розвиток критичного мислення та готовності до змін у професійному житті;

-рекомендації щодо подальшого розвитку медіаторських навичок;

-інформація про додаткові ресурси та літературу для поглибленого навчання [4, с.18-19].

Отже, розвивальний тренінг допоможе майбутнім фахівцям соціальної роботи не тільки покращити свої професійні навички, а й розвинути важливі особистісні якості, які будуть корисні при роботі з людьми в складних ситуаціях. Тренінг «Базові навички медіатора» для майбутніх фахівців соціальної роботи є важливим елементом розвитку особистісних якостей і професійних компетенцій. Медіація в соціальній роботі допомагає

вирішувати конфлікти, забезпечувати конструктивний діалог між сторонами і сприяти створенню позитивного середовища для вирішення проблем.

2.5 Практичні рекомендації створення служб порозуміння в закладах вищої освіти

Конфлікти в закладах вищої освіти можуть виникати з різних причин, і вони можуть стосуватися як студентів, так і викладачів чи адміністрації. Вони мають різні форми, від простих непорозумінь до серйозних суперечок, і можуть впливати на атмосферу в університеті, а також на ефективність навчального процесу. Ось кілька основних типів конфліктів, які можуть виникати в закладах вищої освіти, а також рекомендації щодо їх вирішення.

1. Конфлікти між студентами:

-причини: культурні, соціальні чи особисті відмінності, конкуренція, проблеми з комунікацією, суперечності в груповій роботі, відмінність у навчальних підходах чи стандартах;

-вирішення: організація тренінгів з комунікації, медіації, вирішення конфліктів; впровадження програм для підтримки студентів в адаптації до університетського життя (особливо для іноземних студентів); створення спільних заходів, що сприяють розвитку командної роботи та взаємопорозуміння.

2. Конфлікти між студентами та викладачами:

-причини: непорозуміння щодо навчальних вимог, оцінок, неправильне трактування чи застосування дисциплінарних правил, відсутність комунікації між студентами і викладачами, порушення академічної етики;

-вирішення: проведення відкритих консультацій між викладачами та студентами для уточнення питань навчального процесу;

-розвиток навичок емоційного інтелекту у викладачів для покращення комунікації зі студентами;

-впровадження чітких стандартів оцінювання та критеріїв, а також надання студентам зворотного зв'язку щодо їхніх досягнень.

3. Конфлікти між студентами та адміністрацією:

-причини: незадоволеність політикою університету, відсутність підтримки в питанні житла, фінансових питань (наприклад, стипендії чи оплата навчання), проблеми з організацією навчального процесу або з адміністративними рішеннями;

-вирішення: впровадження чітких механізмів для студентів, щоб вони могли звертатися до адміністрації з проблемами;

-створення постійного діалогу між студентами та адміністрацією для розв'язання проблем, проведення регулярних зустрічей і обговорень;

-Підтримка студентських організацій як посередників для полегшення комунікації між студентами і керівництвом університету.

4. Конфлікти між викладачами:

-причини: різні педагогічні підходи, особисті суперечки, конкуренція, проблеми з ресурсами (наприклад, доступ до обладнання або бюджету);

-вирішення: проведення професійних тренінгів і семінарів для викладачів для розвитку навичок командної роботи і комунікації; створення спільних колегій або робочих груп для обговорення та вирішення питань, що стосуються навчального процесу;

-підтримка відкритого діалогу між колегами, а також запровадження механізмів медіації у випадку серйозних суперечок.

5. Конфлікти через академічну нечесність:

-причини: плагіат, копіювання робіт, списування на екзаменах, використання сторонніх допоміжних засобів під час навчального процесу;

-вирішення: введення чітких політик та правил щодо академічної доброчесності, що включають дисциплінарні санкції та механізми перевірки робіт на плагіат;

-проведення лекцій та тренінгів для студентів щодо важливості академічної доброчесності;

-встановлення прозорих процедур оцінювання та відкритої комунікації між викладачами і студентами з цього питання.

6. Конфлікти через відмінності в культурних або соціальних поглядах:

-причини: відмінності в культурних, релігійних чи політичних поглядах, інколи це може бути пов'язано з міжнародними студентами чи різними соціальними групами;

-вирішення: організація освітніх програм і заходів, спрямованих на культурну інтеграцію та взаємоповагу; Створення безпечного середовища для всіх студентів незалежно від їхнього походження чи поглядів;

-запровадження курсів з міжкультурної комунікації і толерантності для студентів і викладачів.

7. Конфлікти через стрес та емоційне вигорання:

-причини: стресові ситуації під час іспитів або написання курсових та дипломних робіт;

-вирішення: організація підтримки для студентів, таких як психологічні консультації та тренінги з управління стресом;

-впровадження програм підтримки ментального здоров'я для студентів та викладачів;

-розробка здорових академічних практик, які зменшують ризик вигорання, таких як зниження академічного тиску і створення більш гнучкого навчального процесу [38, с.78-79].

Створення служб порозуміння в закладах вищої освіти є важливим кроком до забезпечення здорового, продуктивного та інклюзивного освітнього середовища. Служби порозуміння можуть стати важливим інструментом для вирішення конфліктів, покращення взаємодії між студентами, викладачами та адміністрацією, а також сприяти розвитку культури поваги та взаєморозуміння в університеті. Ось кілька науково-практичних рекомендацій для створення та ефективного функціонування таких служб:

1. Визначення основних функцій служби порозуміння:

-конфліктне врегулювання: служба повинна забезпечувати ефективне вирішення конфліктів між студентами, викладачами та адміністрацією;

-медіація та посередництво: важливо мати фахівців, які здатні бути нейтральними посередниками в конфліктних ситуаціях, щоб уникнути ескалації проблеми;

-психологічна підтримка: служба може також включати психологів, які допомагають студентам і викладачам справлятися зі стресом, тривожністю або іншими емоційними труднощами.

-навчання та тренінги: організація тренінгів для студентів та персоналу на теми конфліктного врегулювання, комунікації, емоційного інтелекту та культурної чутливості.

2.Набір та підготовка фахівців:

-психологи та соціальні працівники: залучення фахівців з психо-соціального консультування та медіації, які мають досвід роботи в освітньому середовищі;

-тренінги для персоналу: важливо організувати програми для викладачів і адміністрації, що стосуються розуміння потреб студентів, управління стресом та медіації;

-навчання студентів: залучення студентів до процесу медіації та вирішення конфліктів через спеціальні курси чи волонтерські ініціативи.

3.Психологічний комфорт і безпека:

-анонімність: забезпечення анонімності для осіб, які звертаються за допомогою, особливо у випадках, що стосуються особистих або емоційних проблем;

-безпечне середовище: створення безпечного простору для студентів та викладачів для відкритого вираження своїх думок і почуттів;

-політика нульової толерантності до дискримінації та насильства: чітка політика щодо боротьби з будь-якими формами насильства, дискримінації та неповагою.

4. Інтеграція з іншими підрозділами університету:

-взаємодія з іншими службами університету: служба порозуміння повинна співпрацювати з іншими відділами, такими як юридичний відділ, служба безпеки, департамент міжнародних відносин, адміністрація та інші, щоб забезпечити комплексну підтримку;

-підтримка студентських організацій: співпраця з активними студентськими організаціями для організації заходів, які сприяють розвитку культури взаємоповаги та порозуміння.

5.Розвиток культури взаєморозуміння:

-пропагування принципів взаємоповаги та інклюзивності: впровадження в навчальний процес і позанавчальну діяльність програм, які допомагають студентам і викладачам краще розуміти один одного, враховувати культурні, соціальні та інші відмінності;

-діалог і відкрите спілкування: створення умов для відкритого спілкування між усіма учасниками навчального процесу для того, щоб зменшити напруження і сприяти вирішенню питань без конфліктів.

6.Оцінка ефективності:

-регулярні опитування та зворотний зв'язок: проведення регулярних опитувань серед студентів та викладачів для оцінки ефективності роботи служби порозуміння та виявлення слабких місць;

-аналіз випадків: регулярний аналіз усіх випадків, які були розглянуті службою, для визначення загальних проблемних зон і пошуку шляхів їх усунення.

7. Технологічна підтримка:

-онлайн-платформи для звернень: створення онлайн-платформ або гарячих ліній для конфіденційного звернення студентів та викладачів щодо різних проблем;

-вебінари та онлайн-курси: організація дистанційних тренінгів, вебінарів та майстер-класів для розвитку навичок медіації, вирішення конфліктів і комунікації.

8. Інформування та доступність:

-прозорість роботи служби: забезпечення відкритого доступу до інформації про діяльність служби, її цілі, завдання, а також процес звернення за допомогою;

-доступність послуг: служба повинна бути легко доступною для студентів, викладачів і адміністрації, з урахуванням різних потреб і графіків роботи університету[45, с.66-75].

Ці рекомендації допоможуть закладам вищої освіти створити ефективні служби порозуміння, що сприятиме покращенню атмосфери в університетах та вирішенню конфліктних ситуацій на засадах взаємоповаги, конструктивного діалогу та психологічного комфорту для всіх учасників навчального процесу[16, с.4-5].

Висновки до розділу

В другому розділі «Емпіричне дослідження підготовки фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації» ми здійснили опис основних етапів, вибірки та інтерпретації емпіричного дослідження. В експерименті прийняло участь 30 респондентів спеціальності 231 Соціальна робота.

Практично було застосовані такі психодіагностичні методики: методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттеном і К.Камерон); методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен); методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук).

Провівши психодіагностичне дослідження за цими методиками, можна проаналізувати високий рівень конфліктності у групі серед респондентів. У вирішенні конфліктних ситуацій переважає пристосування, конкуренція, уникнення, що не є сприятливими методами у вирішенні конфліктних ситуацій.

Тому нами був розроблений розвивальний тренінг особистісних якостей, для майбутніх фахівців соціальної роботи «Базові навички медіатора».

Виокремлені основні принципи проведення тренінгу: активність учасників, практичний та індивідуальний підхід, зворотній зв'язок, мотивація та заохочення, емоційна залученість, конструктивна критика, гнучкість, орієнтація та інклюзивність, навчання через досвід.

Охарактеризували основні етапи розвивального тренінгу: вступна, теоретична, заключна частина, базові навички медіатора, практичні вправи, групова дискусія.

Проаналізовано організаційно-педагогічні умови підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів методами медіації, а саме: розробка спеціалізованих навчальних програм і тренінгів з медіації,

інтеграція медіації в практичну діяльність студентів, підвищення професійної кваліфікації професорсько-викладацького складу кафедри, через тренінги, вебінари, семінари, створення навчальних платформ для розвитку медіативних навичок, співпраця з медіаторськими асоціаціями та професійними організаціями. оцінка ефективності навчання медіації, соціальна підтримка та інклюзивність, міждисциплінарний підхід у навчанні.

Розробили практичні рекомендації створення служб порозуміння в закладах вищої освіти. Також проаналізовані причини конфліктних ситуацій в закладах вищої освіти та запропоновані шляхи їх вирішення.

Визначені основні практичні рекомендації для створення та ефективного функціонування служб порозуміння: визначення основних функцій порозуміння; набір та підготовка фахівців; психологічний комфорт і безпека; інтеграція з іншими підрозділами університету; розвиток культури взаєморозуміння; оцінка ефективності; технологічна підтримка; інформування та доступність.

ВИСНОВКИ

Медіація є важливим інструментом для вирішення конфліктів як в Україні, так і за кордоном, і дослідження цієї теми триває. Науковці з різних країн продовжують працювати над удосконаленням теорії та практики медіації, забезпечуючи її ефективне впровадження в різних сферах суспільства та правової системи.

Конфлікти в закладах вищої освіти — це складне явище, яке вимагає комплексного підходу для його вирішення. Важливо впроваджувати ефективні стратегії управління конфліктами, які зможуть створити сприятливе середовище для навчання та розвитку здобувачів освіти.

Підготовка фахівців соціальної роботи до вирішення конфліктів є важливою складовою їх професійного розвитку як в Україні, так і за кордоном. Вона включає теоретичні курси, практичні тренінги, стажування, психологічну підготовку, а також розвиток емоційного інтелекту та медіативних навичок. В Україні, як і в інших країнах, соціальні працівники повинні мати широкий набір інструментів для ефективного вирішення конфліктів, що включає знання про етику професії, міжкультурні аспекти та конкретні методи вирішення кризових ситуацій.

Дослідження альтернативних методів вирішення конфліктів проводяться багатьма визнаними науковцями у галузі права, соціології, психології, соціальної роботи та конфліктології. Ці дослідження охоплюють як загальні теоретичні аспекти, так і практичні моделі вирішення конфліктів, зокрема в юридичній, організаційній, міжнародній та сімейній сферах. Роль медіації, арбітражу та інших методів у зниженні конфліктів і покращенні комунікації між сторонами визнана важливою для розвитку мирного суспільства.

Запропонований тренінг «Базові навички медіатора» такого формату допоможе майбутнім соціальним працівникам розвинути необхідні навички для професійної діяльності, покращити здатність до конструктивного

вирішення конфліктів та сприяти створенню більш здорової соціальної атмосфери.

Для ефективного вирішення конфліктів у закладах вищої освіти необхідно створити культуру відкритого діалогу, впроваджувати механізми медіації та підтримки ментального здоров'я, а також проводити постійні тренінги для всіх учасників навчального процесу. Підвищення рівня взаєморозуміння і толерантності, а також чітке регулювання академічної етики та дисципліни є важливими складовими для забезпечення гармонійного функціонування університетів.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Агаєв Н. А., Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Остапчук В.В. Збірник методик для діагностики негативних психічних станів. Київ. НДЦ ГП ЗСУ. 2016. 130 с.-С.56-57.
2. Агаєв Н.А. Екологічна психологія в Україні. URL: http://ecopsy.com.ua/data/zbirki/2003_01/sb01_01.pdf. (дата звернення 20.01.2025).
3. Агаєв Н.А. Негативні психічні стани: класифікації, визначення, ідентифікація. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. 2016. No 2 (4). 268 с.-С.78-79.
4. Алещенко В. І. Психологічне забезпечення миротворчої діяльності: монографія. Харків . ХУПС. 2018. 238 с.-С.18-19.
5. Алексеєнко Т.Ф. Умови позитивної соціалізації дитини у сім'ї. Діти– батьки – сім'я. 2025. Вип. 3. С. 4–9.
6. Бех І.Д. Особистість народжується в сім'ї. Початкова школа. 2004. Вип. 2. С. 23–25.
7. Бігун Н.І. Профілактична робота в практичній психології: навч.-метод. комплекс дисципліни. Кам'янець-Подільський: Медобори. 2017. 96 с.-С.6-7.
8. Блінов О.А. Вплив стрес-факторів діяльності на працівника. Вісник Національної академії оборони України. 2017. Вип. 2. С. 118–124.
9. Бондарчук О.І. Психологія сім'ї : курс лекцій. МАУП. Київ. 2021. 96 с.-С.23-25.
10. Бриндіков Ю.Л. Теорія і практика реабілітації в системі соціальних служб: автореф. дис. д-ра пед. наук: 13.00.05. Тернопіль. 2019. 39 с.-С.78-80.
11. Буніна Л.М. Врахування потреб дитини як основа усвідомленого батьківства. Діти – батьки – сім'я. 2025. Вип. 3. С. 9–16.

12. Васильєва Г.В., Колєсник Н.В. Емоційні та поведінкові порушення в наслідок ПТСР. Габітус. 2021 Вип. 30. С. 65-69.
13. Васильєва Г.В., Колєсник Н.В. Матеріали студентської наукової конференції «Українська молодь для сталого майбутнього України». Могилянські читання – 2020.-340с.-34-35.
14. Васильєва Г.В., Колєсник Н.В. Проблема сімейних відносин. Молодь у психології: етнічна самосвідомість та міжетнічна взаємодія: матеріали XI міжнар. наук.-практ. конф., м. Суми. 22-23 квітня 2021 р. Суми. 2021. С. 83 – 89.
15. Волошин П.В., Шестопалова Л.Ф., Підкоритов В.С. Посттравматичні стресові розлади: діагностика, лікування, реабілітація. Харків. Вип. 3 (44). 2022. С. 137–141.
16. Дубчак О. Д. Охорона психічного здоров'я в умовах війни / пер. з англ. Київ. Наш формат. 2020.-120с.-С.4-5.
17. Духневич В.М. Психологічне благополуччя професіонала: модель досягнення/дотримання (на прикладі професії психолога-консультанта). Проблеми загальної та педагогічної психології. 2020. Т. 4, ч. 3. С. 57–63.
18. Журавель Т.В. Соціальна профілактика як напрям соціально-педагогічної діяльності /Т.В. Журавель /Соціальна педагогіка: навч. посіб. / за заг. ред. О.В. Безпалько. Київ. Академвидав. 2024. 312 с.- С.23-24.
19. Заняття з елементами тренінгу «Зміни себе сам». URL: <https://vseosvita.ua/library/zanatta-z-elementami-treningu-zmini-sebe-sam100710.html> (дата звернення 11.06.2024).
20. Інтерв'ю з Міністром оборони України (2018). Інформаційний ресурс «Голос Америки». URL: <https://ukrainian.voanews.com/a/stepan-poltorakinterviudzhaveliny/4237833.html> (дата звернення 01.02.2025)
21. Інтерв'ю з начальником управління морально-психологічного

забезпечення). Інформаційне агентство «РБК». (2022). URL: <https://daily.rbc.ua/rus/show/general-mayor-vsuo-oleg-gruntkovskiy-okolo.html> (дата звернення 01.02.2025)

22.Капська А.Й. Соціально-педагогічна робота з проблемними сім'ям: посібник. Тернопіль. Астон. 2020. 304 с.-С.23-24.

23. Кузьменко Т.М. Соціологія. Навч. посіб. Центр учбової літератури. Київ. 2020. 320 с.-С.78-79.

24.Карамушка Л.М. Психологічні основи управління закладами середньої освіти: Дис... докт. психол. наук.2025-340с.-С.45-46.

25.Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посіб. – К.: Міленіум, 2023. – 344С. – С.304-309.

26.Карамушка Л.М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 2015. – С. 285-287.

27.Коломінський Н., Бондарчук О. Стиль поведінки керівника в конфліктній ситуації: діагностування та шляхи оптимізації // Освіта і управління. – 2018. – Т.2. - № 1. – С. 91-95.

28.Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: Навч.посібник. – К.: ТОВ „УВПК „Екс об”, 2021. – с.512.-С.34-35.

29.Лукашевич М.П., Туленков М.В., Яковенко Ю.І. Соціологія. Основи загальної, спеціальних та галузевих теорій. Каравела. Київ. 2020. 544 с.-С.23-24.

30.Максимова Н.Ю. Сімейне консультування: навч. посіб. Київ. ДП Вид. дім «Персонал». 2021. 304 с.-С.12-13.

31. Матеріали науково – практичної конференції «Тенденції розвитку сучасної сім'ї в Україні». Український соціум. 2024. Вип. 3(5). С. 124–150.

32.Матійків І.М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посіб. Київ. Педагогічна думка. 2019. 112 с.-С.78-79.

33. Нечаева О.С. Шляхи формування мотивації досягнення успіху в обдарованих підлітків. Обдарована дитина. 2017. № 9. С. 25–30.

34. Осьодло В.І. Особистісні чинники подолання стресових ситуацій в особливих умовах. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2023. Вип. 14(1). С. 242–252. URL: <http://surl.li/atshy> (дата звернення: 10.11.2024).
35. Павліченко П.П., Литвиненко Д.А. Соціологія. Лібра. Київ. 2020. 256 с.- С.18-19.
36. Пацалюк Н. М. Формування особистісних якостей та рівень взаємодії в колективі м. Вінниця. 2025. URL: https://mmk.edu.vn.ua/uploads/images/articles/psiholog/2017-2018/Trening_ZH32/broshure.docx (дата звернення: 11.11.2024).
37. Піча В.М., Хоронжий А.Г., Кліманська Л.Д., Савка В.Є. Соціологія: короткий навчальний словник: терміни і поняття /за ред. В.М. Пічі. «Каравела». Київ. 2018. 340 с.-С.90-91.
38. Причепій Є.М. Філософія: посіб. для студ. вищих навч. закл. Вид. центр «Академія». Київ. 2017. 576 с.-С.78-79.
39. Про внесення змін до Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Постанова Кабінету Міністрів України № 528 від 19 липня 2024 р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua>. (дата звернення 20.01.2024).
40. Сасіна Л.О., Мажник Н.А. Соціологія. Навчальний посібник. Інжек. Харків. 2024. 208 с.-С.41-42.
41. Соціологія: Підручник / за ред. докт. соціол. наук, проф. В.М. Пічі. Вип. 4. «Магнолія 2016». Львів. 2019. 293 с.-С.90-91.
42. Соціологія: Підручник / за ред. Н.П. Осипової. Юрінком Інтер. Київ. 2019. 336 с.-С.23-24.
43. Трубавіна І.М. Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю: навч. посіб. ДЦССМ. Київ. 2018. 132 с.-С.78-90.
44. Танчин І.З. Соціологія: навч. посіб. Вип. 3. Знання. Київ. 2018. 351 с.-С.10-11.

45. Heppner P.P., Petersen Ch. H. Development and Implication of a Personal Problem Solving Inventory // «Journal of Counseling Psychology», 1982, №29, P.66-75.
46. Cella D. Quality of Life : The concept. Journal of Palliative Care. 2018. No 8. P. 8.
47. Epstein S. Cognitive experiential self-theory. In L.A. Pervin (Ed.) Handbook of personality : Theory and research. 2020. P. 165–192.
48. Erikson K. New Species of Trouble : Explorations in Disaster, Trauma, and Community. NY. 2017.-P.22-23.
49. Figley C.R. Traumatic stress the role of the family and social support system. Trauma and its wake. V. 2nd. NY. 2025.-P.101.-102
50. Figley, C. Trauma and its wake. Vol. 2. New York : Brunner / Mazel. 2016.- P.67-68.

ДОДАТОК А

Методика «Управління міжособистісними конфліктами»

(Д.А.Веттєн, К.С.Камерон)

Мета дослідження. Визначення рівня компетентності в управлінні конфліктами.

Інструкція для учасників дослідження. Оцініть, будь ласка, запропоновані твердження згідно наведеної нижче шкали. Пам'ятайте, Ваша відповідь має відображати реальну поведінку, а не бажану. Спробуйте бути відвертими.

Методику діагностичного дослідження проблеми управління конфліктом доцільно проводити в два етапи відповідно до шкали оцінювання: 1 бал – цілком незгоден; 2 бали – незгоден; 3 бали – швидше незгоден; 4 бали – швидше згоден; 5 балів – згоден; 6 балів – цілком згоден.

Перший етап: попередня оцінка запропонованих тверджень; *другий етап* – повторна оцінка.

Коли помічаю, що дії іншої людини потребують корекції, то:

1. Виказуючи своє невдоволення, я прагну не зачіпати особистість й не звинувачую її в тому, що вона турбується лише про власні інтереси.
2. Розповідаючи про свої сумніви, я говорю про них як про власні проблеми.
3. Я коротко описую проблему в контексті ситуації, її наслідки та почуття, які вона викликала у мене.
4. Я чітко визначаю порушені стандарти й очікування, що несправдилися.
5. Я висувую конкретну пропозицію, деталізуючи найбільш суттєвий варіант.
6. Я наполегливо поясню власну точку зору, доки інша людина її не зрозуміє.
7. Я підтримую двохсторонню комунікацію шляхом заохочення в співрозмовникові бажання висловити власне бачення проблеми й поставити запитання.
8. Якщо мене бентежить одразу кілька проблем, я розглядаю їх послідовно.

Коли хто-небудь жаліється на те, що я зробив:

9. Я шукаю позицію нашої взаємної узгодженості.
10. Я виявляю щирий інтерес і увагу до будь-якої думки, навіть якщо з нею незгоден.
11. Я не намагаюся виправдовуватися або захищатися.
12. Я намагаюся отримати додаткову інформацію: ставлю допоміжні запитання, спрямовані на те, щоб отримати конкретну й розгорнуту інформацію.
13. Я не розпорошую, а концентрую увагу на якійсь одній проблемі.
14. Я знаходжу такі позиції критики з якими можу погодитися.
15. Я прошу співрозмовника сформулювати, якою він хотів би бачити мою поведінку.
16. Я намагаюся досягти узгодженості в плані дій.

Коли конфліктують дві інші людини, а я відіграю роль посередника (медіатора)

17. Я визнаю наявність конфлікту й ставлюсь до нього як до серйозного й важливого явища.
18. Я допомагаю учасникам конфлікту визначити час зустрічі для вирішення ситуації шляхом визначення проблеми й часу, необхідного для його врегулювання.
19. Я не приймаю позиції жодної сторони, зберігаючи нейтралітет.
20. Я допомагаю конфліктуючим сторонам зосередити увагу на тому як впливає конфлікт на результати праці.
21. Я фокусую комунікації на проблемі, а не на особистостях.
22. Я однозначно прагну до того, щоб жодна сторона не домінувала в обговоренні проблеми.
23. Я допомагаю сторонам у пошуку можливих альтернативних рішень вирішення проблеми.
24. Я допомагаю учасникам знайти таке рішення, у якому вони дійдуть згоди.

| Навички | № п/п | Попередня оцінка | Повторна оцінка |
|--|-------|------------------|-----------------|
| Попередження виникнення невдоволення (прогностичні уміння) | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| | 4 | | |
| | 5 | | |
| | 6 | | |
| | 7 | | |
| | 8 | | |
| Реакція на критику (уміння конструктивного сприйняття критики) | 9 | | |
| | 10 | | |
| | 11 | | |
| | 12 | | |
| | 13 | | |
| | 14 | | |
| | 15 | | |
| | 16 | | |
| Роль посередника у вирішенні конфлікту (уміння приймати оптимальне рішення в умовах конфліктної ситуації) | 17 | | |
| | 18 | | |
| | 19 | | |
| | 20 | | |
| | 21 | | |
| | 22 | | |
| | 23 | | |
| | 24 | | |
| Разом: | | | |

*Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»
(П.П.Хепнер, І.Х.Петерсен)*

Мета дослідження. Визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

Інструкція для учасників опитування. Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні».

Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре приймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую наслідуючи перший порив.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то тоді я завжди намагаюся зрозуміти внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікті цю й новтягнутих у нього людей.
13. На конфлікті я реагую такемоційно, що неможу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16. У конфліктній ситуації я часто виношу судження, яке в подальшому не виправдовується.
17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
18. Якщо я стикаюся з проблемами, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

Бланк для відповідей

| Характеристики | № п/п | Попередня оцінка | Повторна оцінка |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Упевненість у собі | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| | 4 | | |
| | 5 | | |
| | 6 | | |
| | 7 | | |
| | 8 | | |
| | 9 | | |
| Імпульсивність | 10 | | |
| | 11 | | |
| | 12 | | |
| | 13 | | |
| | 14 | | |
| | 15 | | |
| | 16 | | |
| | 17 | | |
| | 18 | | |
| Разом | | | |

Обробка та інтерпретація результатів дослідження.

Підрахуйте загальну кількість балів.

Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає:

від 18 до 48 балів – низький рівень;

від 49 до 60 балів – середній рівень;

від 61 до 72 балів – високий

рівень.

ДОДАТОК В

*Методика діагностики стратегій розв'язання
конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона
(адаптований варіант Т.Д.Кушнірук)*

Метадослідження. Дослідження стратегій
розв'язання конфліктів.

Інструкція для учасників дослідження. Уважно прочитайте дібрані висловита прислів'я, що в тій чи іншій мірі характеризують стратегію поведінки особистості в умовах конфлікту. У бланку для відповідей згідно запропоновано шкали оцінювання, обведіть, будь ласка, кружечком одну з цифр, аналізуючи наскільки кожен вислів або прислів'я відповідає Вашим діям під час конфліктів:

*5 – відповідає в усіх випадках;
4 – відповідає у більшості випадків;
3 – деколи відповідає;
2 – відповідає, але дуже рідко;
1 – ніколи не відповідає.*

1. «Відсуперечки легше втриматися, аніж потім здихатися її».
2. «Якщо Ви нездатні примусити людину думати так, як Ви робите, то примусьте її робити так, як Ви думаєте».
3. «Теплі слова розтоплюють холодні серця».
4. «Послуга за послугою».
5. «Давай приходь підумаєм разом».
6. «Під час суперечки за службу увагайте, хто перший замовкне».
7. «Чия сила, то той правда».
8. «Солодкі слова роблять солодким руху перед».
9. «Краще синиця в жмені, ніж журавель у небі».
10. «Істина знаходиться в знаннях».
11. «Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви».
12. «Той, хто перемагає блискачу, хто примушує ворогів тікати врозтіч».
13. «Убий ворога своєю надмірною добротою».
14. «Чесний обмін думками не стане приводом для суперечки».
15. «Ніхто не може претендувати на істину, але кожен може зробити свій внесок у неї».
16. «Тримайся подалі від тих, хто незгоден з тобою».
17. «Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви».
18. «Добре слово мало коштує, та дорого цінується».
19. «Зуб за зуб – це чесна гра».
20. «Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істину, збагатиться від істин, які знають інші».
21. «Уникайте сварливих людей – вони зроблять ваше життя нещасним».
22. «Людина, яка не втікає сама, змушує втікати інших».
23. «М'які слова забезпечують гармонію».
24. «Хочеш мати хорошого друга – зроби йому щось приємне».

25. «Відкрито говори про свої конфлікти й дійма зустріч – тільки це приведе до їх найкращого вирішення».
26. «Найкращий спосіб улагодження конфліктів – уникнути їх зовсім».
27. «Займають тверду, рішучу позицію (натім стою і неможу інакше)».
28. «Лагідність перемагає гнів».
29. «Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш».
30. «Щирість, чесність і довіра гориздолоають».
31. «Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися».
32. «У світі були і будуть переможці і переможені».
33. «Вони дотримуються каменем, а ти доних з прихильністю».
34. «Якщо двоє ідуть на компроміс, то справедливе рішення гарантовано».
35. «Правдимо ж надомогтися воюючи».

Ключ-таблиця для відповідей:

| Втеча | | Примус | | Згладжування | | Компроміс | | Конфронтація | |
|-------|-----|--------|-----|--------------|-----|-----------|-----|--------------|-----|
| пункт | Бал | пункт | бал | пункт | бал | пункт | бал | пункт | бал |
| 1 | ___ | 2 | ___ | 3 | ___ | 4 | ___ | 5 | ___ |
| 6 | ___ | 7 | ___ | 8 | ___ | 9 | ___ | 10 | ___ |
| 11 | ___ | 12 | ___ | 13 | ___ | 14 | ___ | 15 | ___ |
| 16 | ___ | 17 | ___ | 18 | ___ | 19 | ___ | 20 | ___ |
| 21 | ___ | 22 | ___ | 23 | ___ | 24 | ___ | 25 | ___ |
| 26 | ___ | 27 | ___ | 28 | ___ | 29 | ___ | 30 | ___ |
| 31 | ___ | 32 | ___ | 33 | ___ | 34 | ___ | 35 | ___ |
| Разом | ___ | Разом | ___ | Разом | ___ | Разом | ___ | Разом | ___ |

Обробка даних. Кількість балів, яка набрана учасником опитування по кожній стратегії, дає уявлення про те, наскільки виражена у нього та чи інша форма поведінки в конфліктній ситуації. Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше Ви схильні застосовувати її в умовах конфліктної ситуації. Чим менша загальна сума, тим рідше Ви користуєтесь нею.

Інтерпретація результатів дослідження. Аналізуються індивідуальні дії та стратегія поведінки особистості під час конфлікту з урахуванням двох умов: важливості досягнення мети та підтримання хороших стосунків з опонентами.

Важливість досягнення мети для кожної конфліктуючої сторони може мати неабияке значення або ж не мати ніякого. Тому вирішення конфлікту частково залежить від наполегливості, з якою опоненти прагнуть задовольнити особисті інтереси.

Підтримання хороших стосунків на даний момент і в майбутньому для конфліктуючих сторін може бути важливим або ж не мати жодного значення. Важливість хороших стосунків з іншими людьми, готовність врахувати їхні інтереси також впливають на дії під час конфлікту.

Стратегії розв'язання конфліктів
**у відповідності до індивідуальних дій особистості у конфліктній ситуації,
 які визначаються за допомогою методики**

- 1. Втеча (*черепаха*).** Черепахи втікають і ховаються у свій панцир, щоб обминати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків; тримаються далі як від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний. Черепахи почувають себе безпомічними, вважають, що намагатися вирішувати конфлікт – справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.
- 2. Примус (*акула*).** Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для акул найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже невелике значення. Вони будь-якою ціною готові добиватися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують. Їх мало хвилює те, чи вони комусь подобаються, чи виявляє хтось до них прихильність. Вони переконані, що конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає іншого. Акули хочуть бути переможцями. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності та невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або загрожуючи їм з позиції сили.
- 3. Згладжування (*плюшевий ведмедик*).** Для ведмедиків – стосунки з іншими людьми найважливіші, а власні цілі, навпроти, не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб їх усі любили й цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії й упевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Ведмедики бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Заради збереження стосунків, вони готові пожертвувати особистими цілями. Плюшеві ведмедики немовби кажуть: «Я пожертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі подобався». Плюшеві ведмедики будь-що намагаються залагодити конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.
- 4. Компроміс (*лисиця*).** Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компромісу. Вони жертвують частиною своїх домагань під час конфлікту і переконуватимуть іншу особу поступитися теж якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали якусь вигоду – «золоту середину», між двома крайніми позиціями.
Заради досягнення згоди, лисиці готові жертвувати для спільного добра як частиною своїх домагань, так і стосунків.
- 5. Конфронтація (*сова*).** Соби дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку треба розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило як їхні власні цілі, так і цілі супротивної сторони в конфлікті. Соби

сприймають конфлікт як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили як їх самих, так і іншу особу, вони підтримують стосунки. Вони не заспокоюються доти, доки не буде знайдено рішення, що задовольнятиме і власні, й чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спаде, а негативні емоції не будуть повністю зняті.

Розвивальний тренінг особистісних якостей майбутніх фахівців соціальної роботи «Базові навички медіатора»

I. Інформаційний блок.

Заняття 1. Поняття «цінність» і «смысл». Види цінностей та їх значення у житті людини. Життєві смысли.

Мета: знайомство з групою, налагодження сприятливого психологічного клімату, створення позитивної мотивації та зацікавленості в роботі тренінгу, прийняття правил взаємодії у групі, ознайомлення з методом психодрами, метою занять, актуалізація у свідомості студентів знань про цінності та смысли.

Вступне слово. Повідомлення мети заняття.

Мета наших занять – формування та розвиток ціннісно-смыслової сфери людини – важливого утворення, що допомагає нам у життєвому та професійному самовизначенні, регулює життєдіяльність та вчинки, спрямовує на духовно-моральні принципи у прийнятті рішень. Протягом тренінгу ми будемо приділяти увагу Вашим цінностям та цінностям інших людей, осмислювати здійснений Вами професійний вибір, професійне та життєве спрямування, розглядатимемо різноманітні питання і проблеми, актуальні для Вас у конкретний момент. Наші заняття будуть активними, цікавими, наповненими різними психологічними та психодраматичними вправами, рольовими іграми й творчими завданнями, спрямованими на вивчення й усвідомлення цінностей, розуміння самого себе, осмыслення своєї ролі та життєвого призначення.

Вправа «Знайомство учасників групи».

Мета: знайомство учасників, побудова міжособистісних контактів для подальшої успішної групової взаємодії, формування почуття довіри та безпеки. Обговорення та прийняття правил міжособистісної взаємодії в групі.

Учасникам пропонується написати 10 питань із тих тем, на підставі яких вони оцінюють інших людей. Потім кожен із них вголос відповідає в колі на ці питання про самого себе. У парах потрібно обговорити, які почуття викликала ця вправа. Кожен студент представляє себе у колі. При цьому до свого імені він додає кожен раз ще по одному слову або словосполученню, наприклад, на тему: «Мій настрій», «Моя мрія», «Моя найбільша гордість», «Що я вмю робити краще за все» і т. п. Наступний учасник повторює все сказане попереднім «від першої особи», тоді додає власну інформацію. Таким чином повторюється від 1 до 5 попередніх висловлювань. При неточності відтворення «автор тексту» має право поправити відповідаючого, відновивши власний смысл. Зворотній зв'язок.

Теоретична частина заняття (зміст понять про цінності, їх значення в житті людини, взаємодія з іншими структурними утвореннями свідомості).

Вправа «Метафора».

Мета: розвиток творчої уяви, усвідомлення понять «цінність» і «смысл», їх сутності та значущості.

1. Опишіть себе в якості будь-якої цінності, а саме: хто вона, як називається, де знаходиться, яка її роль, із ким/чим вона взаємодіє, як впливає на оточуючих та світ загалом.

2. Опишіть себе в якості соціальної цінності.

3. Опишіть себе в якості конкретного життєвого смислу. Зворотній зв'язок.

Вправа «Девіз».

Мета: розгляд та осмислення життєвих принципів, стимулювання активності учасників, щодо визначення власного життєвого смислу.

Охарактеризуйте людей, що живуть під наступними принципами: «Бери від життя все, ти цього вартий»; «Краще синиця в руках, ніж журавель у небі»; «Робота не вовк, в ліс не втече»; «Якщо ти нічого не можеш, ти нічого не повинен хотіти»; «Не в свої сані не сідай»; «Хто не працює – той не їсть»; «Просіть – і дадуть вам, шукайте – і знайдете, стукайте – і відчинять вам»; «Падаючого підштовхни»; «Честь вища за здобуток». Які життєві стратегії виражають ці формулювання? З ким із них Ви хотіли б мати справу? Який з цих девізів Вам найближчий? Придумайте такий, що найповніше відображає Вашу життєву позицію.

Рольова гра «Безлюдний острів» (Д. Кіппер).

Мета: ознайомлення з методом психодрами, посилення процесу знайомства членів групи й формування більш згуртованих підгруп. Присутнім не оголошуються цілі техніки.

Учасники – члени екіпажу корабля, який, на жаль, затонув. Але вони залишилися живі, і їм вдалося розміститися на двох або трьох маленьких човнах, у кожному по чотири-п'ять людей. Човни носило два тижні по океану, поки вони, нарешті, прибилися до різних островів. Тепер, після того, як кожна група влаштувалася на своєму острові, вони повинні приготуватися до того, що залишитися тут доведеться, можливо, назавжди. Кожна група отримує свій куток кімнати (де проводиться заняття) для будівництва нового будинку. Через кілька хвилин дати вказівки: «написати колективний лист своїм сім'ям, запечатати його в пляшку і кинути в море», або «відзначити першу річницю свого перебування на острові», або «приготувати подарунки до Дня народження» і т. п. Вправа може проходити і без втручання ведучого. Вона закінчується словами: „Вам дуже пощастило. Мимо островів проходить корабель, що має намір врятувати Вас і повернути додому. Будь ласка, приготуйтеся покинути свої тимчасові домівки. У Вас є кілька хвилин». Також учасники можуть самостійно знаходити власний спосіб повернення додому.

Заняття 2. Концепції ціннісного вибору та смислу життя людини.

Мета: знайомство із теоретичними науковими концепціями розвитку цінностей, життєвих та особистісних смислів; набуття знань про цінності та смисли, їх види, функції, умови формування та функціонування, вплив на життєву активність особистості.

Розігрів: учасники стають у коло, кожен із них невербально, за допомогою рухів свого тіла демонструє настрій, з яким прийшов у групу, інші за ним повторюють його рухи.

Рольова гра «Мобільні телефони» (В. Семенов). Учасники діляться на пари, беруть свої мобільні телефони і від їх особи знайомляться, спілкуються один з одним, розповідаючи про своїх господарів: який у них господар, в якому він зараз настрої, чим займається, з чим прийшов на групу, чого очікує від ведучого та інших присутніх осіб і т.д.

Психодраматична техніка «Мотрійка»(Д. Кіппер).

Техніка гри: ведучий говорить протагоністу (студенту), що вправа спрямована на самопізнання, і вручає їй мотрійку, супроводжуючи наступною розповіддю: „Нам цікаво знати, хто Ви така, що ховається за Вашою зовнішньою оболонкою. У людині багато пластів. Верхній відомий і помітний всім, а от нижні шари дуже особисті, інтимні для людини. Я пропоную Вам стати «мотрійкою».

Спочатку опишіть себе самого, якою Ви є для світу. Потім відкрийте мотрійку і знайдіть там приховану версію себе, шар, що лежить відразу під зовнішнім. Опишіть його також. Тоді відкрийте наступний – там буде більш глибокий пласт. Будь ласка, продовжуйте опис доти, поки не дійдете до дуже інтимного, такого, який нікому не хочеться показувати». Коли протагоніст погодиться представити себе подібним чином, ведучий може сказати: «Будь ласка, візьміть мотрійку в руках і починайте зі слів „Це я (назвіть себе), якою я є для людей...» і т. д. Зворотній зв'язок.

Заняття 3. Професійні цінності. Значення професії соціальний працівник.

Мета: формування понять про професійні цінності, усвідомлення значущості обраної учасниками професії соціального працівника; розвиток уявлень про особу соціального працівника.

Розминка «Фруктовий салат». Кожен учасник називається будь-яким фруктом («банан», «апельсин», «яблуко», «ківі», «лимон»). Тоді ведучий забирає з кола один стілець, і за його командою «банан», «яблуко» і т. д., або «фруктовий салат» учасники міняються місцями. Ведучим стає той учасник, якому не вистачило стільця.

Про професію соціального працівника.

Мета: активізувати мислинневу діяльність студентів про майбутню професію, її цінності, професійні смисли, очікування.

Запитання для роботи з групою:

- 1) Якими мотивами Ви керувалися під час вибору професії?
- 2) Чому обрали саме професію соціального працівника?
- 3) Чому хочете працювати соціальним працівником?
- 4) Що найбільше приваблює Вас у майбутній професійній діяльності? Що не приваблює/відштовхує?
- 5) Що/хто головне/головний у цій професії?
- 6) Яких принципів важливо дотримуватись у майбутній професії?
- 7) Що буде Вашими головними принципами?

Обговорення відповідей та суджень студентів.

Вправа «Країна щастя».

Мета: формування професійних цінностей та ролей.

Учасникам необхідно уявити ніби вони потрапили у країну щастя. Всі піднімаються і ніби-то блукають цією Країною, зустрічаючись один з одним, вітаючись, посміхаються. А тим часом тренер розповідає учасникам, що вони бачать у Країні щастя: зустрічають приємних людей, чарівних діток, успішну роботу, достаток, кохання, радість, задоволення тощо. І кожен все, про що мріє, бачить там і відчуває себе щасливим. Наступне завдання – учасники малюють на прозорому папері спеціальною восковою крейдою те, що вони бачили і відчували під час цієї умовної прогулянки (сюжетний малюнок). Коли кожен завершив свою роботу, група із окремих малюнків формує спільну сюжетну картину. З умовою, що кожен наступний учасник має свій малюнок підкласти під той, який уже лежить на підлозі. За отриманим спільним сюжетом студенти придумують п'єсу, обирають ролі із зображень на картині, розподіляють послідовність їх виконання. Створивши сюжет і визначивши ролі, учасники ставлять виставу. Дії можуть бути рухомі і нерухомі, зі словами і невербальним способом. Після програного сюжету учасники обговорюють ті відчуття, які отримали під час переживання своїх дій в ролях. Зворотній зв'язок.

Психодраматична техніка «Чарівна крамниця».

Ведучий оголошує, що відчиняється «Чарівна крамниця». Він же виконує роль власника магазину, що наповнений всілякими уявними речами, цінність котрих не можна визначити матеріально. Ці речі не продаються, але їх можна отримати в порядку «товарообміну» тобто в обмін на інші цінності, які повинні віддати члени групи. Один за іншим вони, за власним бажанням, виходять.