

Хмельницький національний університет
Гуманітарно-педагогічний факультет
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

«ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО МЕДІАЦІЙНИХ ПРАКТИК В ЗВО»

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

Назва освітньої програми

Спеціалізація Соціальна педагогіка

Назва спеціалізації

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка II курсу, групи СРмз-22-1 _____ Ксенія Рошка

Підпис

Ім'я, прізвище

Керівник: кандидат педагогічних наук, доцент _____ Наталія Голова

науковий ступінь, вчене звання

Підпис

Ім'я, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки

доктор педагогічних наук, професор _____

Юрій БРИНДІКОВ

Підпис

Ім'я, прізвище

_____ 2023 р.

Анотація

Тема дипломної роботи «*Підготовка майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик в ЗВО*»

Студентка: Рошка Ксенія Михайлівна

Керівник: Голова Наталія Іванівна

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, списку використаних джерел (35 найменувань, серед них 2 – іноземною мовою), 2 додатків. Загальний обсяг роботи складає 69 сторінок, із них основного тексту – 64 сторінок. Робота містить 4 таблиці і 2 рисунки.

Ключові слова:

Об'єктом дослідження є робота соціального працівника з реінтегрованими дітьми та біологічними сім'ями.

Предметом дослідження є соціально-педагогічні умови реінтеграції дітей з інтернатних установ в біологічні сім'ї.

За результатами дослідження розроблено тренінг для дітей та батьків з метою успішної адаптації до нових умов проживання та методичні рекомендації для працівників соціальної сфери, педагогів та батьків щодо соціального супроводу дітей з інтернатних установ в біологічні сім'ї

Одержані результати можуть бути використані у роботі працівників соціальної сфери в навчальних закладах, соціальних службах, реабілітаційних центрах, громадських організаціях з метою успішної реінтеграції дітей в біологічні сім'ї.

Випускник _____ Ксенія Рошка

Дата подання дипломної роботи до захисту: 12 листопада 2023 р.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП..... | 6 |
| РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО АНАЛІЗ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ЗВО..... | 10 |
| 1.1. Поняття фахової підготовки соціальних працівників у вітчизняних та зарубіжних дослідженнях..... | 10 |
| 1.2. Застосування технологій та методів медіаційних практик в навчальному процесі..... | 18 |
| 1.3. Особливості професійної компетентності фахівців соціальної сфери..... | 27 |
| Висновки до першого розділу..... | 37 |
| РОЗДІЛ II. ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЙНИХ ПРАКТИК В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.. | 39 |
| 2.1. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження..... | 39 |
| 2.2. Соціально-педагогічні умови підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик..... | 49 |
| 2.3. Науково-практичні рекомендації застосування медіаційних практик в процесі підготовки фахівців соціальної сфери..... | 52 |
| Висновки до другого розділу..... | 54 |
| ВИСНОВКИ..... | 57 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 61 |
| ДОДАТКИ..... | 65 |
| Додаток А..... | 65 |
| Додаток Б..... | 66 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На сьогоднішній день в сучасних умовах розвитку суспільства успішне вирішення соціальних проблем неможливе без уміння фахівців соціальної сфери досліджувати мотиваційну сферу особистості, розробляти і впроваджувати соціальні поректи, тренінгові та корекційні програми і послуги, визначати ефективність різних форм соціальної допомоги та забезпечення, здійснювати пошук інноваційних та активних методів надання соціальних послуг, а також вирішення конфліктних ситуацій шляхом миробудування та ін [19,с.10].

Вище зазначене обумовлює необхідність формування готовності соціальних працівників до інноваційних практик у професійній сфері, що передбачає володіння медіаційними технологіями, щодо вирішення соціальних, особистісних конфліктів. У цій траєкторії актуалізується проблема вдосконалення професійної підготовки соціальних працівників до медіаційних практик, що передбачає виявлення та застосування ефективних засобів навчання майбутніх фахівців соціальної роботи у вищій школі [20,с.30].

На сьогодні навчальна діяльність є невід'ємним елементом професійної соціальної практики і зумовлює формування в майбутніх соціальних працівників готовності до її здійснення, під якою розуміємо цілісну систему їх професійно-особистісних якостей, ґрунтовні теоретико-методологічні знання й дослідницькі вміння, активну особистісну позицію в процесі реалізації дослідницьких ролей, що виражається через позитивне і усвідомлене ставлення до медіаційних практик як компоненту професіоналізму [21,с.4].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукової літератури засвідчує наявність глибокого інтересу вітчизняних і зарубіжних вчених до проблеми професійної підготовки соціальних працівників. Так, питання підготовки фахівців соціальної

сфери у ЗВО досліджували Ю.Бриндіков, С. Архипова, О. Безпалько, З. Бернфельд, Л.Романовська, О. Вільманн, Г. Вільфінг, М. Доуел, І. Зверєва, А. Капська, Н.Голова, О. Карпенко, Х. Кінтана, Г. Лактіонова, І. Ларіонова, Л. Міщик, В. Полтавець, Д. Раймонд, Т. Семигіна, С. Харченко, С.Шардлоу[22,с.80]. Деякі аспекти підготовки соціальних працівників до вирішення соціальних конфліктів висвітлені в доробках М. Букача, Т. Клименюк, О.Зельської, О. Плахотнік, Т. Попової[23,с.57]. Проте, аналіз джерельної бази свідчить про недостатнє дослідження науковців, з проблеми вирішення конфліктних ситуацій медіаційними технологіями та підготовкою фахівців соціальної сфери у закладах вищої освіти до такого виду діяльності. Тому, неостатнє теоретичне та практичне дослідження проблеми, підготовки студентів майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик в закладах вищої освіти, зумовили тему дипломної роботи: **«Підготовка майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик в ЗВО»**

Об'єкт дослідження: підготовка соціальних працівників до медіаційних практик в ЗВО.

Предмет дослідження: методи та технології навчання майбутніх соціальних працівників до використання медіації в практичній діяльності.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці ефективних методів та технологій навчання майбутніх соціальних працівників до використання медіаційних практик в практичній діяльності.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати соціально-педагогічну, наукову літературу з підготовки майбутніх соціальних працівників до використання медіаційних практик в практичній діяльності.
2. Обґрунтувати методи та технології підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик в ЗВО.

3. Проаналізувати організаційно-педагогічні умови майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик в ЗВО.

4. Експериментально перевірити ефективність методів, технологій, організаційно-педагогічних умов медіаційних практик в процесі підготовки майбутніх соціальних працівників.

5. Розробити науково-практичні рекомендації з підготовки майбутніх соціальних практик в ЗВО до медіаційних практик.

Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань в дослідженні були використані наступні **методи дослідження**: аналіз, синтез науково-методичної літератури, систематизація (для з'ясування ключових понять дослідження) вивчення досвіду діяльності ЗВО з медіаційної підготовки соціальних працівників (зادля виявлення особливостей досліджуваного процесу), узагальнення (з метою формування авторських висновків та умовиводів), абстрагування, порівняльний аналіз.

Практична значущість результатів дослідження полягає у виробленні практичних та методичних рекомендацій для викладачів ЗВО, педагогів, працівників соціальної сфери з підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик, а саме методів, форм, технологій та організаційно-педагогічних умов; розроблення анкети для студентів ЗВО «Визначення медіаційної грамотності».

Експериментальна база дослідження: практичне дослідження проходило на базі Хмельницького національного університету, в кількості 40 респондентів спеціальності «Соціальна робота» та «Психологія» в рівній кількості другого освітнього рівня (магістр).

Апробація результатів дослідження: основні результати дослідження доповідалися та обговорювалися на різних зборах, семінарах, конференціях, зокрема на Всеукраїнській науковій конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених: «Особистість у фокусі соціогуманітарних, педагогічних та психологічних наук», а основні етапи вивчення проблеми дослідження висвітлені у статті: «Медіація як соціальна технологія посередництва у

конфліктних ситуаціях» Актуальні питання соціальної роботи: надбання, проблеми, перспективи: Збірник наукових праць студентів та викладачів / голова редколегії Бриндіков Ю.Л.; відповідальна за випуск Синюк Н.В./ Хмельницький нац. ун-т., каф. соц. роб. і соц. педагог. – Випуск другий – Хмельницький ФОП Юрчук О.М, 2023.

Структура роботи: Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, списку використаних джерел (35 найменувань, серед них два іноземною мовою), 2 додатків. Загальний обсяг роботи складає 69 сторінок, із них основного тексту – 64 сторінок. Робота містить 4 таблиці та 2 рисунки.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ЗВО

1.1. Поняття фахової підготовки соціальних працівників у вітчизняних та зарубіжних дослідженнях

Інтеграційні процеси в галузі соціальної освіти, глобалізація сфери життєдіяльності населення, зумовлюють актуальність вивчення світового досвіду підготовки фахівців соціальної сфери.

Відповідно до реформування вищої освіти, в результаті докорінні перетворення в освітній сфері: формується реальна, а не формальна система безперервної освіти, якісно удосконалюються зміст форми і методи навчання в усіх галузях освіти системи, все більшого поширення набувають інноваційні методи навчання, поширюються міжнародні практики, передові технології в галузі освіти. Тому, вивчення зарубіжного досвіду формування та розвитку освітнього потенціалу суспільства сьогодні є на часі [24, с. 10].

Українські педагоги-теоретики й практики прагнуть отримувати достовірну інформацію про діяльність своїх зарубіжних колег, запозичувати їхні досягнення й учитися на їхніх помилках. Педагогічні дослідження мають не лише фундаментальне теоретичне, а й велике практичне значення, особливо в періоди інтенсивної модернізації педагогічної освіти [25, с. 15].

Фахівець соціальної сфери – це багатoproфільний фахівець, тому його підготовка ґрунтується на цілому комплексі фахових дисциплін. Існує величезна розбіжність відмінностей у моделях підготовки таких фахівців. Поки що немає єдиної міжнародної організації у справі навчання працівників соціальної сфери, але система підготовки соціальних працівників вимагає певних академічних стандартів програми, щодо підготовки фахівців соціальної сфери [26, с. 30].

Професійна соціальна робота опирається на фахівців соціальної сфери, котрі відповідають за свою професійною підготовкою міжнародним стандартам, що орієнтуються у передових технологіях та методах навчання.

Виникає потреба у спеціальній програмі підготовки майбутніх соціальних працівників, у якій буде науково обґрунтована мета професійної соціальної освіти, технологія досягнення освітніх цілей, визначені умови їх реалізації. При цьому система соціальної освіти має не просто «впроваджуватися» в професійну підготовку соціальних працівників але й виходити за її межі як свого роду освітня інновація. Тому це завдання потребує не лише врахування прогресивних тенденцій розвитку світового освітнього простору але й наукового осмислення зарубіжного досвіду підготовки фахівців для роботи в соціальній сфері [27, с.10].

Соціальна освіта в багатьох країнах світу має давні традиції, тому вчені розглядають фахову підготовку працівників соціальної сфери «як антикризовий, стабілізуючий і творчий чинник розвитку суспільства» що зумовлювався необхідністю вирішення численних економічних, правових, політичних, соціальних, особистісних проблем населення, розробки та реалізації ефективних механізмів соціального захисту населення [28, с. 134].

Підготовка майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності є досить складним завданням, адже в кожній країні завжди існували специфічні (характерні тільки для даної, конкретної країни) підходи до реалізації глобальних цілей, вирішення соціальних проблем, надання різного роду соціальної допомоги, яка має свої особливості в залежності від складності суб'єкта, різноманітності функцій і сфер діяльності соціального працівника. Саме тому держави і ЗВО формують власні інноваційні підходи з підготовки спеціалістів до соціальної роботи [29, с.210].

Аналіз наукових досліджень у галузі соціально-педагогічних підходів з підготовки соціальних працівників в розвинутих країнах світу (Л. Винникова, Н.Гайдук, О. Загайко, А. Кулікова, Г. Лещук, Н. Микитенко, В.Бойко, Ю. О. Ольхович, О. Пічкач, Н. Собчак та ін.) та порівняльний аналіз соціальної роботи на основі зарубіжного досвіду, дозволив дійти висновку про те, що методика навчання соціальних працівників ґрунтується на досвіді та традиціях кожної країни [30, с.49].

У науковій літературі відзначається багатоманітність моделей підготовки працівників соціальної сфери. Так, в Австрії, Швейцарії, Бельгії, Німеччині, Нідерландах, Франції підготовка такого роду фахівців здійснюється поза системою університетської освіти; у Чехії, Словаччині, Болгарії, загалом пострадянських країнах використовуються як університетські, так і поза університетські типи підготовки; в Естонії, Фінляндії, Ісландії, Швеції, США в Україні, підготовка фахівців соціальної сфери здійснюється переважно в ЗВО[31,с.120].

Базовим етапом у професійній діяльності університетської підготовки соціальних працівників США є ступінь бакалавра. Такі фахівці зі ступенем бакалавра є практиками загального профілю, тобто фахівцями, які працюють з окремими індивідами, групами і не обмежують себе певними сферами практики або ж певними категоріями населення. Такі спеціалісти володіють основними методами соціальної роботи та мають загальне уявлення про дослідницьку роботу та організаційну діяльність[32,с.301].

Американські науковці А. Мораліс, Б. Шіфор, зазначають, що такий підхід до соціальної роботи був розроблений на початку 60-х років ХХ століття з метою «охопити усе поле діяльності соціальної роботи», адже для ефективного вирішення багатьох проблем необхідне втручання у системи різних рівнів, координація їхніх дій, обмін ресурсами, співпраця[33,с.80].

Американський науковець Р. Балінський, необхідність комплексного підходу до практики соціальної роботи обґрунтував наступним чином: «складність людських проблем викликає потреба у практиках загального профілю, які володіють універсальними методами і навичками вирішення будь-якої можливої проблеми»[12, с. 7].

Провідні американські фахівці соціальної сфери виділяють три основні положення у рамках комплексного підходу:

1. Соціальний працівник повинен володіти комплексною теоретичною підготовкою для ведення практики та опиратися на концептуальну схему, яка дозволяє йому орієнтуватися у різноманітних ситуаціях.

2. Соціальний працівник усвідомлює, що втручання на основі комплексного підходу має бути ефективним на всіх рівнях – від індивідуального до групового.

3. Найвідповідальнішим моментом практики соціальної роботи є втілення в життя запланованих змін або процесів вирішення проблеми [34, с.235].

У системі підготовки соціальних працівників у США надзвичайно велике значення приділяється практичному навчанню. За вимогою Ради з освіти у соціальній роботі всі програми підготовки соціальних працівників включають практичний компонент, який складається з ознайомлення студентів з прийомами, технологіями і методами роботи, під керівництвом досвідчених педагогів-наставників і викладачів-консультантів.

У Великобританії, на підготовку фахівців соціальної сфери, звертають увагу не стільки на теоретичну підготовку, скільки на оволодіння практичними навичками соціальної роботи. Важливим етапом професійної підготовки майбутніх соціальних працівників є формування професійної етики і особистісний розвиток

У Норвегії підготовка працівників соціальної сфери передбачає створення умов для навчання їх спочатку в коледжі, а згодом – в системі університетської освіти. Державна система їх підготовки з'явилася досить пізно: участь уряду в соціальній роботі тісно пов'язана з розвитком концепції держави загального благополуччя і зростання відповідальності держави за соціальний розвиток. На сьогоднішній день в Норвегії існують чотири державні коледжі, всі заклади є членами Міжнародної Асоціації Шкіл Соціальної Роботи, вони фінансуються державою і навчання в них безкоштовне [35, с.206].

У Фінляндії спостерігається тенденція до змін у системі підготовки соціальних працівників: збільшення тривалості навчання на 12-18 місяців, посилення академізму в начальних програмах, зміна адміністративного підходу до соціальної роботи.

Система підготовки працівників соціальної сфери ставить за мету перед фахівцями оволодіння аналітичними методами, застосовуваними у соціальній роботі. Посилення ролі суспільних наук призвело до зменшення значущості дисциплін, пов'язаних із вивченням поведінки особистості та її мотивами, хоча ці дисципліни мають велике значення для індивідуальної роботи безпосередньо з клієнтами.

Іншою є модель підготовки соціальних працівників у Швеції, що має більш як 60-річну історію. У ЗВО діє три ступені підготовки соціальних працівників. Основний курс розрахований на два семестри. Вступ до курсу знайомить студентів з метою та змістом програми, методами навчання, професією, його метою є надати студентам можливість обміркувати свій вибір предметів і професійної спеціалізації.

Основний курс включає вивчення психології, соціології, методів соціальної роботи, політології, економіки, соціальної політики та статистики. За ним триває практична робота протягом одного семестру, а за нею – двохсеместровий теоретичний курс соціальної роботи. Далі студенти проходять п'ятимісячну практику, після чого вивчають інтенсивний курс соціальної роботи, і на завершення навчання кожний студент повинен написати доповідь, обравши одну з тем, що пропонується дисципліною.

Науковець Г. Лещук у своєму дослідженні зазначає, що у Франції існує диференційована багаторівнева система підготовки фахівців соціальної сфери, яка базується на ранній професійній орієнтації, що починається, як правило, ще на рівні школи, або ж ліцею у формі профілювання. У сучасних умовах підготовку фахівців соціальної сфери у Франції здійснюють 428 навчальних закладів, що майже у 1,5рази більше, ніж у 2001 році. Спостерігається тенденція до постійного зростання їх кількості. Організація системи соціальної освіти Франції базується на ряді принципів: принцип почергового навчання, принцип диференціального та індивідуалізованого навчання, принцип модульної організації навчального процесу, принцип моделювання професійної діяльності в навчальному процесі [16, с.80].

Для освітньої системи професійної підготовки фахівців соціальної сфери Франції характерною є тісна взаємодія навчальних закладів, де здійснюється теоретична підготовка, та соціальних служб і установ, що стають базами для практичної підготовки. Підготовка фахівців у сфері соціальної роботи у побудована за принципом почергового навчання, коли теоретичне чергується з періодами практики у різноманітних навчальних закладах, соціальних службах, установах та організаціях, причому обидві складові підготовки фахівців соціальної сфери здійснюються за єдиною програмою, переслідують єдину мету й оцінюються за чітко визначеними критеріями. Під час навчання студенти проходять декілька видів практики:

1) *Ознайомча практика* (інформативна, ознайомча, багатoproфільна), на основі пасивного спостереження сформувати у студентів уявлення про специфіку майбутньої професійної діяльності в різних типах соціальних закладів із різними категоріям клієнтів;

2) *Практика професійного спрямування* (професійна, зовнішня, поглибленого навчання), у процесі активного залучення практиканта до вирішення реальних проблемних ситуацій сформувати у нього навички здійснення професійної діяльності.

Науковець О. Пришляк у своєму дослідженні «Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Німеччини» вказує на те, що престиж професії фахівців соціальної сфери у цій країні постійно зростає. Там сформувалась триступенева система вищої соціальної освіти: бакалаврат, магістратура і докторантура. У Німеччині функціонують 323 вищих навчальних заклади, в яких навчаються понад 2 млн. студентів [2, с.70].

Узагальнений аналіз досвіду професійної підготовки працівників соціальної сфери у ЗВО Німеччини свідчить, що спільними підходами до побудови освітньої моделі підготовки фахівців усіх закладів освіти є:

– опора на цінності, суспільна значущість соціально-педагогічної та соціальної сфери;

- врахування вимог практичної діяльності, споживачів соціально-педагогічних послуг;
- здійснення навчального процесу за кредитно-трансферною системою ECTS;
- поєднання теоретичних і практичних компонентів професійної освіти (на практичну підготовку фахівців соціальної сфери в ЗВО у Німеччині відводиться від 30 до 50% навчального часу);
- спрямування засобів на виявлення, ліквідацію і попередження причин, що породжують соціально-педагогічні проблеми [10, с.25].

Наразі у Німеччині, як і в інших країнах ЄС, все більшої популярності у набуває концепція неперервної освіти. Саме тут система післядипломної освіти спрямована на підвищення кваліфікації, перекваліфікацію та оволодіння додатковими спеціальностями випускниками різних типів ЗВО.

Узагальнюючи вище сказане, на основі теоретичного аналізу наукових джерел, ми намагалися висвітлити основні проблеми підготовки соціальних працівників, виходячи з історично складеного досвіду та відпрацьованих роками моделей навчання та освіти у цій галузі. Враховуючи суперечливі процеси і тенденції, які виявлялися залежно від рівня розвитку тієї чи іншої країни, можна визначити головну закономірність – залежність мети, змісту, технологій, форм та методів соціально-педагогічної діяльності від соціально-економічних умов держави, соціальної політики та спрямованості на вирішення проблем поліпшення добробуту населення. Ця закономірність безпосередньо відзеркалюється і на змісті моделей та підходів у процесі професійної підготовки фахівців соціальної сфери, і їх готовність вирішувати проблеми, пов'язані із здійсненням професійної діяльності [15, с.5].

Характеризуючи освіту та підготовку фахівців соціальної сфери у нашій державі, де система підготовки спеціалістів для соціальної сфери перебуває на етапі становлення, надзвичайно важливо врахувати практичний досвід у розвитку соціальної освіти за кордоном, а також запроваджувати інноваційні методи в процес професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

На сьогоднішній день суспільство вимагає від фахівця соціальної сфери високого рівня готовності до майбутньої професійної діяльності, що дасть змогу покращити ефективність діяльності соціального фахівця з соціальної роботи.

Створюючи прогресивні системи професійної підготовки працівників соціальної сфери, що орієнтуються на розумовому та творчому розвитку особистості, значну роль відіграють процеси проектування ефективного освітнього простору, що будується на наукових доробках та універсальних методологічних підходах до організації навчального процесу. Саме таким універсальним методологічним орієнтиром, що забезпечує цілеспрямованість до професійного зростання і результативність інноваційних підходів процесу підготовки майбутніх соціальних працівників виступає акмеологічний підхід.

Акмеологічний підхід зумовлює потребу в організації освітнього процесу з підготовки майбутніх соціальних працівників на основі активної особистої спрямованості здобувача освіти студента на отримання знань, набуття професійних умінь та навичок; здатності нестандартно та творчо вирішувати поставлені задачі, саме завдяки реалізації акмеологічного підходу в професійній освіті. Проте, такий підхід, недостатньо широко запроваджується в навчальний процес ЗВО [18, с.113].

1.2. Застосування технологій та методів медіаційних практик в навчальному процесі

Дослідження соціально-педагогічної літератури (Т. Дьячек, Ю.Бриндіков, А.Рідкодубська, Л.Романовська, Н.Голова, М. Лукашевич, О. Прохорчук, Н.Панасенко, І. Савельчук та ін.), засвідчують, що система підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик є ефективною, якщо вона реалізується в умовах спеціально створеного навчального середовища, що інтегрує всіх суб'єктів навчального процесу, а також через застосування певних навчальних технологій. Відтак, **кейс-метод**, концентрованого і диференційованого навчання, розвитку критичного мислення, проектів та ін. Розглянемо досвід їх реалізації у процесі підготовки працівників соціальної сфери[24,с.29].

Аналіз соціально-педагогічної наукової літератури характеризує кейс-метод (або метод конкретних ситуацій) як один з найбільш затребуваних, що використовується у професійній підготовці працівників соціальної сфери. Він дає змогу через колективну дискусію на прикладі практичної ситуації, яка містить оригінальний конкретний досвід, виробити в здобувачів освіти певні професійні компетентності. В ході реалізації цього методу студенти аналізують, обговорюють і пропонують своє бачення вирішення проблемної ситуації. Здобувачі освіти ставлять себе на місце працівників-практиків, описаних у «ситуації», аналізують різні складні проблеми і пропонують можливі варіанти їх вирішення. Навчальні завдання містять той же обсяг інформації, який є доступний соціальним працівникам у реальному перебігу проблемної ситуації. Студент вивчає ситуацію і формулює власний умовивід, а після обговорення конкретних ситуацій у групі вносить до нього необхідні зміни[26,с.30].

Залежно від цілей навчання, кейс-ситуація може бути дуже різною за змістом і організацією представленого в них матеріалу. Так, якщо з

точки зору змісту акцент у викладі матеріалу робиться на проблемності або описовості, а самі події перебувають більше в минулому або сьогодні, то при комбінації вказаних двох змінних можна виділити чотири основні види кейс-ситуацій, які використовуються у підготовці до медіаційних практик.

Види кейс-ситуацій:

1. Ілюструють проблему, вирішення або концепцію в цілому;
2. Присвячена медіаційній історії чи конфліктній ситуації;
3. Навчає аналізу та оцінці;
4. Навчає вирішенню проблем та прийняттю рішень.

Вивчення кейс-ситуацій передбачає: вибір методів аналізу; визначення основних напрямів аналізу; визначення рівня і типу аналізу, що виноситься на обговорення в групі. Ефективний аналіз кейс-ситуації – це забезпечення студентом своєї позиції відповідними фактами та аргументами.

Відтак, кейс-метод дозволяє розвивати компетентності роботи з різноманітними джерелами інформації і передбачає інтеграцію декількох загально-дидактичних методів навчання (моделювання, системний аналіз, уявний експеримент, проблемний метод, мозковий штурм, дискусію, ігрові методи та ін.). Застосування кейс-технології як дослідницького методу є дуже поширеним у зарубіжній вищій школі, зокрема Великої Британії

Отже, кейс-метод допомагає розвивати аналітичні здібності, компетентності в процесі «кількісного» і «якісного» обґрунтування своїх рішень і пропозицій. Обговорюючи конкретну ситуацію спочатку в групі, а потім в аудиторії, здобувачі освіти змушені доводити свої умовиводи і аргументи перед одногрупниками і викладачами [10, с.24].

Метод аналізу конкретних ситуацій розвиває здатність, у майбутніх фахівців соціальної сфер здатності, до аналізу життєвих проблем. Зустрічаючись з такою ситуацією, студент повинен визначити, чи існує проблема взагалі, в чому вона полягає, окреслити своє ставлення до ситуації. Свою ефективність у процесі медіаційної підготовки майбутніх соціальних працівників засвідчив **метод концентрованого навчання**. Зазначимо що даний метод не є новим в педагогічній науці. Досвід її застосування в ЗВО достатньою мірою обґрунтовано в роботах М. Бабинець, Л.Романовської, І. Вільданова, Є. Гітман, М.Сметанського, Г. Ібрагімова, І. Козубовської, Ю.Бриндікова, А. Остапенко та ін. Як зазначає Л. Сайтбагіна, метод концентрованого навчання має значний вплив на ефективність медіаційної підготовки студентів у ЗВО[9, с.30].

Впрактичному розумінні концентроване навчання – це спеціально організований процес, який передбачає засвоєння студентами великої кількості інформації без збільшення годин за рахунок її систематизації (узагальнення, структурування), зміни механізмів засвоєння, форм її подання та іншого (відмінного від традиційного) часового режиму занять. Науковці визначають концептуальні положення концентрованого навчання, які полягають: у зниженні рівня багатопредметності навчання; значній, але в той же час, посиленій тривалості вивчення предмету чи розділу навчальної дисципліни[8, с.3].

Науковець Г. Ібрагімов запропонував 3 моделі концептуального навчання:

1. Передбачає вивчення протягом визначеного часу одного основного предмета;
2. Спрямована на ущільнення однієї організаційної одиниці – навчального дня,

кількість предметів скорочується до одного-двох;
3. Має на меті збільшення навчального тижня[7, с.7].

З позиції науковців друга модель концентрованого навчання найбільш доцільна в умовах ЗВО. Вчені зазначають, що освітній процес, побудований за другою моделлю, більшою мірою враховує фізіологічні особливості здобувачів вищої освіти. Погоджуючись із науковцями, ми орієнтуємося на другу модель концентрованого навчання, оскільки це не порушує цілісності процесу пізнання, забезпечує психологічний клімат і, на відміну від традиційної організації навчання, надає перевагу в часі[6, с.24].

Технологія концентрованого навчання реалізується через блочну систему, зокрема навчальне заняття становить собою окремий блок, розрахований на 4–6 годин концентровано (лекція, практичне заняття (семінарське заняття), усна відповідь, самостійна робота). Навчальні заняття проводяться 2 рази на тиждень[5, с.25].

Зазначемо, що концентроване навчання розуміється нами як управління розвитком, оскільки в розвитку творчості студентів першорядного значення набувають продуктивні методи навчання: проблемний виклад матеріалу, частково-пошуковий і дослідницький методи. а також творчі завдання. При цьому науково-дослідницька робота студентів має не стихійний характер, а є результатом їхньої самоорганізації[3, с.59].

Далі розглянемо метод **диференційованого навчання**, який неодноразово доводив свою ефективність. Диференціацію навчального процесу розглядають у різних аспектах[2, с.66]:

1) з позиції функціонування освітньої системи – диференціація є принципом її побудови;

- 2) з позиції конструювання змісту освіти – вона виступає як умова відбору базового і варіативного освітнього компоненту;
- 3) з позиції розвитку освіти – вона є ціллю формування нової освітньої парадигми;
- 4) з позиції організації процесу навчання – вона використовується як засіб індивідуалізації навчальної діяльності [1, с.90].

Диференціація навчання має два види: рівневу і профільну. Рівнева – це диференціація за здібностями та успішністю в навчальному процесі, а профільна – за нахилами та інтересами. На нашу думку, заслуговує на увагу рівнева диференціація, критерієм якої виступають потреби студентів у додатковому вивченні окремих дисциплін, тем, питань [20, с.30].

Підкреслимо, що запровадження технології диференційованого навчання не завжди передбачає групування студентів за певними критеріями. різноманітні завдання (прості, складні, алгоритмічні, творчі), використовувати різні форми і методи навчання.

У процесі медіаційної підготовки соціальних працівників доцільно використовувати **метод розвитку критичного мислення**. Слід зазначити, що вона є універсальною, міжпредметною, відкритою до взаємодії з іншими педагогічними підходами й методиками. Технологія розвитку критичного мислення (через застосування відповідних форм і методів навчання) дає можливість, майбутнім фахівцям, вчитися актуалізувати наявні знання, систематизувати необхідну інформацію та нові дані, резюмувати і систематизувати, ставити запитання, формувати власну думку, при цьому враховувати точки зору інших осіб і, висловлювати свої думки чітко, впевнено і коректно, аргументувати свою точку зору, а найважливіше – самостійно здобувати знання (академічна мобільність). Ще одним позитивним аспектом цієї технології є розвиток комунікативних навичок студентів, що

не входить до програми навчання класичного ЗВО, проте є важливою вимогою сучасності для реалізації ефективного працевлаштування в конкурентних умовах[27, с.11].

Стосовно освітнього процесу у ЗВО сутність цієї технології полягає в стимулюванні інтересу студента до певних реальних проблем, до пошуку самостійних рішень. Тільки через самостійну індивідуальну або групову діяльність, спрямовану на вирішення різних проблем, студенти вчаться застосовувати теоретичні знання на практиці[20, с.24-32].

На нашудумку, технологія проектного навчання має високий внутрішній потенціал для розвитку самостійності, формування професійних компетенцій і особистісних якостей майбутнього фахівця. Уміння застосовувати метод проектів – показник високої кваліфікації соціального працівника. При використанні технології проектного навчання істотно змінюються ролі учасників освітнього процесу: викладач виступає в ролі демократичного керівника пізнавальної самостійної діяльності студента, його консультанта, помічника; відповідно проектом передбачає обов'язкову рефлексивну діяльність: оцінку того, що кожен набув у процесі виконання навчального завдання, що вдалося, а що ні, які причини невдач і як їх можна уникнути в майбутньому. Уздобувач освіти грає роль активного учасника освітнього процесу. Важливо, що робота над[31, с.113].

У процесі професійної підготовки соціальних працівників (зокрема, в Хмельницькому національному університеті), викладачами дотримуються основні дидактичні вимоги щодо проектного навчання: професійна значущість проекту, що вимагає міждисциплінарних знань, творчого пошуку для її вирішення (наприклад,

теоретична і прикладна значущість: розробка тематики лекторію для учнів шкіл «Молодь за здоровиспосіб життя», підготовка методичних матеріалів для їх проведення, добірка педагогічної інформації для батьків, актуальної для виховання, навчання і розвитку дітей у сім'ї); поєднання індивідуальних і групових форм організації роботи над проектом; використання евристичних і дослідницьких методів, спрямованих на розвиток у студентів таких умінь, як визначення проблеми, формулювання цілей і завдань дослідження, висунення гіпотези, обговорення методів дослідження, оформлення кінцевих результатів, аналіз отриманих даних, підбиття підсумків, корегування, висновків (використовувалися методи «мозкового штурму», «круглого столу», звітів про виконання творчих завдань, публічних захистів проекту) [10, с.24].

Організація проектної діяльності здобувачів освіти у процесі формування їхньої готовності до медіаційної діяльності передбачає вирішення кількох важливих завдань [5, с.25]:

- 1) навчити студентів не стільки здобувати професійнозначущі знання в готовому вигляді, скільки набувати їх самостійно, вміти використовувати їх на практиці;
- 2) розвинути їхні комунікативні вміння (працювати в групі, виконувати різні ролі, вести діалог, вступати в дискусію, аргументувати відстоювати свій погляд на проблему, формувати власну позицію та ін.);
- 3) розвивати дослідницькі вміння (збирати актуальну інформацію про досліджувані проблеми, самостійно працювати з науковою літературою, формулювати цілі, завдання, гіпотезу, розробляти алгоритм діяльності з реалізації проекту, орієнтуватися в різних проблемних ситуаціях). Як засвідчують результати теоретичних досліджень, а також власні спостереження, вирішення перелічених завдань, безумовно, сприяє формуванню готовності майбутніх соціальних працівників до медіаційної діяльності [4, с.57].

Підсумовуючи вище зазначене, аналіз сучасного стану професійної підготовки соціальних працівників до медіаційних практик, у вітчизняних закладах вищої освіти свідчить про наявність значних можливостей щодо формування готовності майбутніх фахівців до означеного виду діяльності, зокрема, через створення наповненого дослідницьким змістом, відкритого навчального середовища, яке інтегрує всіх суб'єктів навчального процесу, застосування певних технологій навчання (кейсів, розвитку критичного мислення, концентрованого і диференційованого навчання, проектів та ін.). Комплексне застосування зазначених методів та технологій дає можливість підготувати майбутнього фахівця соціальної сфери, здатного до наукового пошуку в професійній діяльності [13, с.13].

Метод «коло» - це ефективна техніка, що допомагає зацікавленим особам вирішити конфліктну ситуацію та забезпечує їм активну участь у обговоренні проблеми та прийнятті рішень. Головною особливістю цієї техніки, що кожен з учасників має можливість висловити свою точку зору та бути почутими іншими особами кола [12, с.8].

Саме коло - це зібрання осіб, рівних для спілкування щодо конфліктних ситуацій, проблем, в атмосфері взаємоповаги і турботи згідно за правилами техніки [2, с.70].

Оберігач кола - це особа, ведучий, який інформує учасників про правила роботи цієї техніки, формулює питання для обговорення, слідкує за тим, щоб учасники дотримувалися процедури та несли відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки та толерантного ставлення [8, с.3].

Мовник (Братина) - це символічна річ, що передається по черзі з рук в руки від одного учасника до іншого та дає можливість висловити власну думку [30, с.49].

Правила техніки «коло»:

- все, що розповідається у колі, в ньому і залишається: особиста інформація учасників, їхня думка та позиція;

- повага один до одного доброзичливе відношення у групі;
- учасники техніки «кола», мають залишатися до тих пір, поки воно працює, з метою розв'язання проблеми, що обговорюється;
- висловлюватися має право лише той, хто тримає в руках мовника або ж братину;
- якщо ж мовник чи братина потрапили в руки до особи, а вона не має, що сказати, він передає її далі;
- ні один учасник не може піти, доки коло не завершиться[6, с.30].

Види кола: коло цінностей, вирішення проблеми чи конфліктної ситуації, коло прийняття рішень, тематичне коло, коло зцілення і т.д.[21, с.4].

1.3.Особливості професійної компетентності фахівців соціальної сфери

Особливості сучасної соціальної роботи вимагає високого рівня професіоналізму в підготовці фахівців соціальної сфери. Професіоналізм соціального працівника є результатом його самореалізації в ході тривалого процесу професійного становлення, для якого характерні індивідуальна своєрідність й унікальність умов протікання. Професійне становлення фахівця соціальної сфери – цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої й дослідницької діяльності особистості у соціальній сфері, орієнтований на формування професійних компетентностей, адекватних кваліфікаційним вимогам та етичним стандартам професії[11, с.35].

Актуальність проблеми професійного розвитку і компетентності фахівця соціальної сфери обговорюється у науковій літературі. Практичні й теоретичні аспекти розвитку професійної компетентності майбутніх соціальних працівників розглянуті в працях Ю.Бриндікова, С. Харченко, В. Докучаєвої, Н. Краснової, Н.Голови, Н. Ларіонової, Д. Разіної, Е. Зеєра, А.Рідкодубської, А. Маркової та інших авторів. Формуванню професійної компетентності майбутніх соціальних працівників присвячені дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених, зокрема, А. Белінської, Ю.Овод, Л.Романовської, В. Бочарової, В. Сидорова, А. Ляшенка, І. Миговича, Г. Попович, Є. Холостової та ін[4, с.56-61].

У переліку кваліфікаційних характеристик фахівців соціальної сфери, що надають соціальні послуги (Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 14.10.2005 № 324) надається опис посадових обов'язків та кваліфікаційних вимог для керівників (директорів центрів соціального обслуговування, соціальної реабілітації осіб з особливими потребами, центру підвищення кваліфікації працівників, інтернатних установ та ін.); професіоналів – «фахівця із соціальної роботи»; фахівців – «соціального працівника»; робітників – «соціального робітника» [28, с.133-139].

Відповідно до кваліфікаційної характеристики фахівців із соціальної сфери, до їх посадових обов'язків належать: організація виявлення та реєстрації громадян, які потребують соціального забезпечення; допомоги, охорони і захисту морального, фізичного та психологічного здоров'я; організація піклування, опіки та догляду; з'ясування причин конфліктних ситуацій та відхилень у поведінці; координація роботи з надання соціальної допомоги та захисту; пропаганда здорового способу життя, толерантного ставлення до осіб похилого віку та осіб з особливими потребами, високих зразків етичної культури у налагодженні соціальних відносин; надання допомоги у працевлаштуванні та самореалізації; реєстрація асоціальних явищ і розробка заходів щодо їх усунення; проведення психологічних та педагогічних консультацій, надання юридичних консультацій; організація допомоги громадянам похилого віку й непрацездатним особам і т.д.[35].

Спеціаліст із соціальної роботи повинен знати: законодавчу базу України з питань соціальної роботи, нормативно-правові акти, методичні та інші організаційні документи та матеріали, які регламентують діяльність соціальної роботи; організацію соціально-медичної роботи; організацію юридичної допомоги, опіки та піклування, догляду, соціальної реабілітації, соціального захисту; соціологію; психологію; технології соціальної роботи в Україні та в зарубіжних країнах; національні особливості побуту, культуру людських відносин та інше. Кваліфікаційними вимогами до фахівця із соціальної роботи є повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, бакалавр) та підвищення кваліфікації фахівців[11, с.34-38].

Основні професійні обов'язки фахівця із соціальної роботи обумовлюють його ролі. Він виступає як соціальний педагог, вчитель, вихователь, експерт, консультант, коли надає поради, навчає різним умінням, ефективним методам родинного планування і господарювання, встановлює зворотній зв'язок, застосовує рольові ігри та інше. Фахівець з соціальної сфери виступає в ролі посередника, організатора, адміністратора, коли його діяльність спрямована на допомогу у подоланні проблем особи, що знаходиться у важкій життєвій

ситуації; також виступає в ролі соціального адвоката, коли представляє інтереси клієнта або групи клієнтів, наприклад при встановленні або позбавленні батьківських прав, опікунства, тощо[8, с.2-6].

Фахівець з соціальної роботи виконує свої ролі, працюючи в соціальних службах, на підприємствах і організаціях різних відомств, в освітніх, культурних і медичних установах, будинках, мікрорайонах або зонах соціального обслуговування сімей, а також займаючись приватною практикою з надання соціальних послуг. Дії фахівця в його професійних ролях представляють сукупність конкретних операцій, необхідних для реалізації цілого ряду професійних функцій[3, с.56-60].

Фахівець з соціальної роботи виконує такі функції:

- організаційну (організація соціальних служб, залучення до їх роботи громадськості та спрямування діяльності на надання різних видів допомоги і соціальних послуг);
- посередницьку (забезпечення сприяння й участі в рішенні проблеми органів влади та інших соціальних установ);
- правозахисну (використання законів та їх правових актів для захисту прав клієнта і надання їм соціально-правової допомоги);
- інформаційну (забезпечення нужденних у соціальній допомозі інформацією про соціальні послуги);
- психологічну, педагогічну, соціально-медичну, соціально-побутову (виявлення необхідності та сприяння в наданні відповідної допомоги різним категоріям населення) та інші[9, с.29-32]..

За використовуваними технологіями виділяють наступні функції працівника соціальної сфери:

- діагностичну (постановка соціального діагнозу за психодіагностичними результатами, визначення змісту проблеми групи або індивіда);
- прогностичну (прогнозування розвитку соціальних процесів і вироблення моделей соціальної поведінки);
- профілактичну (приведення в дію механізмів попередження негативних

соціальних

явищ);

- реабілітаційну (організація роботи із соціальної адаптації та реабілітації) та інші;

-медіаційна (виконуючи таку функцію соціальний працівник активізує здатність людей вирішувати проблеми і виходити зі скрутних конфліктних ситуацій; допомагає налагоджувати зв'язки з особами, які мають протиріччя в поглядах; сприяє ефективному і гуманному функціонуванню цих систем; розвиває соціальну політику і виконує безліч інших функцій. Тому, основною функцією соціальної роботи є функція медіації) [1, с.89-99].

Виконуючи професійні ролі та функції, фахівець соціальної сфери виробляє особливий стиль поведінки, систему власної діяльності з надання соціальної допомоги й підтримки клієнтів соціальної сфери. Вагоме значення для успішної професіоналізації має спрямованість фахівця із соціальної роботи, яка складається із системи цінностей та мотивації його діяльності. Вона обумовлює професійну придатність до практичної соціальної роботи [10, с.23-30].

Вагомим внутрішнім стимулом праці в соціальній сфері є альтруїстична мотивація – бажання фахівців із соціальної роботи приносити користь своїм клієнтам і суспільству в цілому. Також до значущих внутрішніх стимулів відносять можливість постійного прояву самостійності, ініціативи і творчості в роботі. До зовнішніх стимулів належить суспільне визнання важливості професії соціального працівника, усвідомлення необхідності її здійснення для підвищення соціального здоров'я і благополуччя громадян, прояв поваги з боку оточуючих [7, с.6-9].

Відповідно стиль поведінки, професійна компетентність фахівця із соціальної сфери обумовлені сукупністю його професійних компетентностей; комплексом психологічних особливостей та професійно важливих якостей та здібностей. Здатність досягати найвищих успіхів в професійній діяльності

багато в чому залежить від самооцінки (самоконтроль, самореалізація, самовдосконалення, самоосвіта)[27, с.3-12].

Фахівець повинен бути психологічно зрілим до діяльності в соціальній сфері, мати сформоване професійне мислення, вміти самостійно аналізувати конкретну проблемну ситуацію, оцінювати можливі наслідки та брати відповідальність за обрані рішення, які часто пов'язані з життям людини[31].

Професійно важливі психологічні якості майбутніх фахівців соціальної сфери:

- 1) психологічні: особливості психічних процесів (пам'яті, мислення, сприймання, відчуття, емоційно-вольової сфери, уяви).
- 2) креативні та інтелектуальні: соціальний інтелект (здатність аналізувати стани інших людей, передбачати хід подій); творче та критичне мислення (здатність приймати нестандартні рішення, діяти у невизначених ситуаціях); аналітичність, реалістичність, інтуїтивність, прогностичність, критичність мислення; світогляд та кругозір; достатній науково-освітній рівень та ін.;
- 3) професійна відповідальність та самосвідомість: самоконтроль, самокритичність, адекватна самооцінка, прагнення до самовдосконалення й самоосвіти, вміння керувати власними емоціями та поведінки[34, с.234-239].

- Професійно важливі морально-етичні та емоційно-вольові якості:
- співчуття до інших, емпатійність (здатність до співчуття, співпереживання, відчуття настрою людини, розуміння її внутрішнього світу);
 - толерантність, делікатність, тактовність, уважність до клієнта (звернення уваги на настрій клієнта, його самопочуття, дотримання принципу «не зашкодь»);
 - терпимість (повага до інтересів, переконань, ідеалів, потреб, звичок інших людей, сприймання людини такою якою вона є, з її правом на обраний спосіб життя);
 - витримка і терплячість (контроль над власними емоціями на виклики роздратованості, агресивності та ін.);
 - висока духовна культура й моральність, етична поведінка, гуманність,

милосердя, чуйність, безкорисливість (спрямованість на інтереси, потреби і захист людської гідності клієнта, бажання допомогти, симпатія до інших);

- чесність (правдивість у поясненні становища клієнта, можливостей вирішення його проблем, можливих труднощів);
- об'єктивність та справедливість (рівне ставлення до клієнта, не зважаючи на власні симпатії, адекватне оцінювання його проблем);
- моральна чистота в професійних справах, конфіденційність (уміння зберігати таємницю, якщо вона не несе загрозу іншим людям);
- порядність, відповідальність (моральна відповідальність за свою поведінку і наслідки власних дій),
- емоційно-позитивне ставлення до людей: доброзичливість, доброта, любов до людей, оптимізм (уміння сприймати людину як самоцінність, формувати позитивні почуття до неї, вселяти надію на краще) [12, с.7-8].

Професійно-операційні якості та здібності майбутніх працівників соціальної сфери:

- 1) професійні знання: теоретичні (з вікової психології, педагогіки, соціології, медицини, права, акмеології, геронтології та ін.) та практичні (володіння технологіями соціальної роботи в Україні та в зарубіжних країнах), уміння застосовувати теоретичні знання на практиці, навички роботи з різними категоріями клієнтів, що знаходяться в різних умовах і ситуаціях;
- 2) організаторсько-комунікативні здібності: уміння швидко встановлювати контакт з людьми, виявляти їх установки, очікування; вподобання (привабливість особистості, уміння вислухати клієнта та спрямувати бесіду в конструктивне русло); уміння викликати симпатію і довіру співрозмовника й створювати сприятливу атмосферу у взаємовідносинах з ним; красномовство (уміння впливати і переконувати) [2, с.65-72].

Сукупність особистісних якостей, що змінюються в процесі професійного становлення, утворюють комплекс професійних компетентностей фахівця із соціальної роботи, які виступають операційними механізмами рішення проблем клієнтів.

Нормою регулювання професійної діяльності та результатом самореалізації особистості в цій діяльності виступає професіоналізм, що характеризується стійким рівнем знань, умінь і навичок, який дозволяє досягати ефективності й успіху[19, с.8-11].

Професіоналізм фахівця із соціальної роботи включає: здатність аналізувати ситуацію, правильно її сприймати, брати до уваги всі існуючі альтернативи та робити необхідний вибір; уміння встановлювати контакт з людьми, здійснювати диференційований підхід до клієнтів; здібність управляти діяльністю соціальної служби, використовувати в соціальній роботі технології проектування, моделювання та інші[28, с.133-139].

Серед компонентів професіоналізму особливе значення має його комунікативна складова. Оскільки різноманіття форм взаємодії в соціальній роботі проявляє себе через численні форм соціальної комунікації, вона пронизує всі сторони професійної діяльності фахівця. Через комунікативні акти встановлюється контакт та вибудовується система відносин з клієнтом, відбувається спілкування, здійснюється розуміння й пізнання його проблем. Соціальна комунікація – це двосторонній процес обміну інформацією та спосіб дії в суспільстві, що веде до взаєморозуміння його учасників[28, с.133].

Розрізняють три основні моделі соціальної комунікації: лінійну, за якої комунікант (хто передає інформацію або повідомлення) активно діє, а реципієнт (кому передається інформація) пасивно сприймає цю дію; інтерактивну, за якої встановлюється зворотний зв'язок між комунікантом і реципієнтом, що дозволяє їм краще адаптуватися один до одного; трансакційну, що характеризується активною взаємодією з постійно діючим зворотним зв'язком[30, с.45-50].

У соціальній роботі використання інтерактивної та трансакційної моделей комунікації пов'язане з реалізацією ідеї соціального партнерства. Клієнт як об'єкт та суб'єкт соціальної роботи повинен брати активну участь в процесі вирішення власної проблеми, співпрацюючи з фахівцем. Умовою ефективного

спілкування із клієнтом є якісно-оптимальний рівень взаємодій з ним. Високий рівень професійного спілкування вимагає використання цілого комплексу професійних компетенцій. Вони стосуються організаційно-управлінського компоненту комунікації (уміння контролювати хід і результат спілкування); її когнітивного компоненту (уміння використати інструментарій спілкування); емоційно-особистісного компоненту (уміння проявляти співпереживання в процесі спілкування)[31, с.112-128].

Спілкування виражається у взаєминах наступних типів:

- 1) «Я – Я» (індивідуально-особистісний тип спілкування);
- 2) «Я – Ми» (індивідуально-колективний тип);
- 3) «Ми – Ми» (колективно-суспільний тип)[24, с.2-3].

Майбутній соціальний працівник повинен уміти вислухати й зрозуміти, пояснити й довести, запитати й відповісти, переконати, створити атмосферу довіри в консультуванні, знайти індивідуальний психологічний підхід до клієнта, розв'язати конфлікт, зняти напругу. В основі такої діяльності лежить комунікативна техніка спілкування, володіння якою є важливою ознакою професійної придатності фахівця із соціальної роботи. Характеристики, що складають професійний портрет фахівця з погляду володіння ним комунікативною технікою, називають комунікативною професіограмою[25, с.14-17].

Майбутній фахівець із соціальної сфери повинен:

- знати мовний етикет і вміти його використовувати;
- уміти формулювати цілі і завдання ділового спілкування;
- організовувати спілкування й управляти ним;
- аналізувати предмет спілкування, розбирати скаргу, заяву, ставити питання й конкретно відповідати на них;
- володіти навичками й прийомами активного та пасивного спілкування, його тактикою й стратегією;
- уміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, диспут, полеміку, дискусію, діалог, дебати, круглий стіл, ділову нараду, ділову гру;

- мати навички доводити й обґрунтовувати, аргументувати й переконувати, критикувати й спростовувати, досягати угод і рішень, компромісів і конвенцій, робити оцінки й пропозиції;
- володіти технікою мовлення, риторичними прийомами й фігурами, уміти правильно будувати промову й інші публічні виступи;
- уміти за допомогою слова проводити психотерапію, знімати стрес, страх, адаптувати клієнта до відповідних умов, коректувати його поведінку й оцінки[23, с.56-59].

Отже, завдання спеціалісти із соціальної роботи полягає у тому, щоб допомогти клієнтові знайти себе, знайти своє місце в світі, зорієнтуватися в нових соціальних відносинах, і спілкування є важливим інструментом у цьому процесі. Спеціаліст із соціальної сфери повинен мати навички саморегуляції, самоорганізації (уміти опановувати свої думками, почуття, поведінку, проводити самоспостереження), що є основою самовдосконалення й професійного росту. В особливо, важких або екстремальних умовах діяльності, коли зовнішні або внутрішні фактори викликають порушення нормальної діяльності функціональних систем, виникає природна потреба відновити рівновагу, збалансованість психічних процесів. У результаті усвідомлення ситуації з'являється мотив тієї або іншої дії з метою пристосування до нестандартної обстановки, відбувається активізація системи психічної саморегуляції, виникає потреба «зібратися», «мобілізуватися», «перебудуватися». Це характерно для початку рефлексії, коли найчастіше запускається механізм самоаналізу й самооцінки, вироблення й прийняття рішень[33, с.77-84].

Підводяче підсумки, вищезазначеного, професійне самовизначення— це продуктивний процес розвитку і саморозвитку індивіда, освоєння та самопроекування професійно орієнтованих видів діяльності, визначення свого місця у світі професій, реалізація себе в професії й самоактуалізація свого потенціалу для досягнення вершин професіоналізму. Дієвість професійного становлення фахівця із соціальної роботи залежить від

наступних умов: психологічної відповідності вимогам професії; спрямованості на діяльність у соціальній сфері (наявність інтересу і схильності до діяльності); змісту й технологій професійно-освітнього процесу в навчальному закладі та інших[22, с.80-89].

Фахова самосвідомість є провідним чинником, який зумовлює професіоналізація майбутніх фахівців із соціальної роботи. На початкових стадіях професійного становлення вирішальне значення мають протиріччя між особистістю й зовнішніми умовами життєдіяльності. На стадіях професіоналізації й особливо професійної майстерності провідного значення набувають протиріччя внутрішньо суб'єктного характеру, що обумовлені внутріособистісними конфліктами, незадоволенням своїм професійним рівнем, потребою у саморозвитку, самоздійсненні, професійному зростанні. Розв'язання цих протиріч приводить до знайдення нових способів виконання професійної діяльності й, відповідно, підвищення професійного рівня[22, с.80]

Висновки до першого розділу

Отже, з вище зазначеного у першому розділі, можна зробити такі висновки, що проблему підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктів технологіями медіації, на сьогоднішній день практично не досліджено, мало авторських доробок та наукових праць, з визначеної проблеми. Зокрема, дослідження з даної проблеми обмежувалися тільки примітивним ввирішенням конфліктів, шляхом задоволення однієї зі сторін. Про шляхи миробудування, в підготовці працівників соціальної сфери, напрацювань немає.

Наше теоретичне дослідження ґрунтувалось на наукових доробках таких авторів української та зарубіжної науки, як Ю.Бриндікова, Л.Романовської, А.Рідкудубської, Ю.Овод, Н.Голови, А.Капської, Н.Синюк і т.д. В даному розділі ми вивчали спеціалізацію та кваліфікацію майбутнього працівника соціальної сфери, загалом професійну діяльність майбутнього фахівця.

Також, окремо розглядали спеціальність «Соціальна робота» її мету, завдання, функції. Порівнювали діяльність соціальних працівників в Україні та за кордоном. Встановили, що при підготовці фахівців соціальної сфери за кордоном, велика значущість приділяється, саме практичному навчанню. Цікавим для нашої роботи, був аналіз підготовки фахівців соціальної сфери у Фінляндії, Норвегії, Америці, Німеччині, Франції.

Досліджували і практичну діяльність студентів спеціальності «Соціальна робота», зокрема ознайомчу практику, практику професійного спрямування, діагностичну та корекційну практику, а також волонтерську. Цікавим виявився досвід Німеччини, який безумовно вказує на престиж даної професії.

Відповідно до змісту дипломного дослідження ми розглянули такі методи та технології підготовки майбутніх фахівців до медіаційної діяльності:

-кейс метод є найбільшим затребуваним у підготовці фахівців соціальної сфери. Даний метод дозволяє розвивати компетентності роботи з

різноманітними джерелами джерелами інформації і передбачає інтеграцію декількох загально-дидактичних методів навчання.

-метод аналізу конкретних ситуацій, розвиває у майбутніх фахівців здатність до аналізу життєвих проблем;

-метод концентрованого навчання має значущий вплив на фахівців соціальної сфери. Даний метод передбачає засвоєння студентами великої кількості інформації без збільшення годин за рахунок її систематизації;

-метод диференційованого навчання передбачає досягнення навчальної мети з урахуванням індивідуальних можливостей кожного студента;

-метод розвитку критичного мислення, дає можливість майбутнім фахівцям соціальної сфери, вчитися актуалізувати наявні знання, аналізувати потрібну інформацію та дані, робити висновки, ставити запитання, формувати власну позицію.

Також нами, було проаналізовано функції працівників соціальної сфери: посередник, правозахисну, інформаційну, психологічну, педагогічну, соціально-медичну, соціально-побутову, діагностичну, профілактичну, медіаційну.

Охарактеризовані якості майбутніх фахівців соціальної сфери: психологічні, креативні та інтелектуальні, відповідальність та самосвідомість.

РОЗДІЛ II. ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЙНИХ ПРАКТИК В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Наш заклад Хмельницький національний університет, вже декілька років поспіль займається та досліджує проблеми медіаційних практик в нашому закладі, тому наша експериментальна діяльність буде опиратися на досвід професорсько-викладацького складу кафедри соціальна робота та соціальна педагогіка.

З вересня 2020р.в на нашій кафедрі впроваджується система з профілактики та вирішення конфліктних ситуацій використовуючи відновні медіаційні практик. В навчально-виховний процес студентів-магістрантів вводиться дисципліна: «Теорія та практика медіації», також проводиться розвивальний тренінг «Я будує мир». Створена служба порозуміння та миробудування в нашому закладі, в якій активно задіяний професорсько-викладацький склад кафедри та студенти другого рівня освіти (магістри). Професор кафедри Данильчук Л.О. та доцент Голова Н.І. пройшли навчання з медіації та отримали сертифікати, що дозволяють її здійснювати та реалізовувати[21, с.3].

Напротязі трьох років наш заклад плідно співпрацює з громадською організацією «Ла Страда-Україна» отримуючи організаційно-методичну підтримку, інформаційно-технологічний супровід, забезпечення навчально-практичними матеріалами.

Робота медіаторів нашого закладу складається з:

- популяризаційні заходи медіації та відновних практик серед студентів, батьків, викладачів та адміністрації закладу вищої освіти;
- розвиток творчого потенціалу та досвіду студентів та викладачів;
- проведення методів та технологій медіації, в тому числі і «коло»;
- позитивна взаємодія з усіма учасниками освітнього процесу;

-складання перспективного плану діяльності медіаційної служби[18, с.112-119].

Служба порозуміння Хмельницького національного університету, розпочала свою діяльність зі студентами, батьками, професорсько-викладацьким складом університету з презентаційних заходів, що розкривають сутність вирішення конфліктів, за допомогою відновлювальних практик.

Напрями діяльності служби порозуміння:

- організаційно-методична діяльність;
- інформаційна діяльність;
- просвітницька діяльність;
- реалізація практичних відновних практик;
- експертно-моніторингова діяльність[17, с.78-89].

На другому освітньому рівні «магістр» викладається дисципліна: «Теорія та практика медіації». Що складається з 4 кредитів: 9 лекцій та 17 практичних занять.

Метою дисципліни є формування у студентів системи знань про теоретичні та практичні основи вирішення конфліктних ситуацій через застосування альтернативних способів медіаційних технік; розуміння статусу учасників медіації, змісту майстерності медіатора, сутності медіаційного проведення; засвоєння нормативно-правових основ здійснення медіації, особливостей застосування медіації в окремих сферах суспільних відносин і соціально-педагогічної практики; визначення перспектив розвитку медіації в сучасному світі[16, с.78-89].

Завданнями навчальної дисципліни є:

- вивчення історичних етапів альтернативного вирішення конфліктних ситуацій, основних її видів і принципів роботи, а також моделей медіації;

- розуміння сутності та типів конфліктних ситуацій, стратегій поведінки в конфлікті у професійній діяльності психолога, соціального працівника, педагога, шляхів вирішення конфлікту;
- формування у студентів системи знань про теоретичні та практичні основи вирішення конфлікту через застосування альтернативних способів, а саме медіації;
- розуміння ролі учасників медіації, змісту майстерності медіатора, сутності медіаційної практики;
- засвоєння нормативно-правових основ регулювання медіації, виявлення особливостей застосування медіації в окремих сферах суспільних відносин і соціально-педагогічної практики зокрема;
- визначення значущості посередництва і переговорів у врегулюванні та трансформації конфліктних ситуацій;
- засвоєння теоретичних підходів, щодо управління конфліктними ситуаціями та оформлення домовленостей у здійсненні його рішення;
- визначення перспектив розвитку медіації в Україні[12, с.7-8].

Навчальна дисципліна «Теорія та практика медіації» покликана сприяти оволодінню майбутніми фахівцями соціальної сфери, сукупністю відповідних компетентностей, а також формуванню та розвитку здатності здійснювати медіаційну діяльність.

Розвивальний тренінг «Я будує мир», успішно апробований з 2020 року.

Мета тренінгової програми: створення умов для формування громадянських та соціальних компетентностей студентів, що передбачає виявлення ними конфліктологічних знань, вмінь і навичок вирішення

конфліктів мирним шляхом, ненасильницької поведінки та громадянської позиції[10, с.23-30].

Завдання тренінгової програми: набути базові теоретичні та практичні знання з основ конфліктології; ознайомитися з основними засадами світобудування; ознайомити з поняттям «жорстокість» та «насильство», його типами; закріпити практичні та теоретичні компетентності вирішення проявів насилля та жорстокості у повсякденному житті; оволодіти ненасильницькою моделю поведінки; відпрацювати практичні навички та здібності протидії булінгу; сформувати сутність розуміння гендерної поваги та рівності; опанувати навичкам протидії дискримінації за статевими, віковими, етнічними, культурними ознаками, релігійною приналежністю, ознаками відсутності/наявності особливих потреб і т.д.; набути компетентності і сформувати навички вирішення конфліктів мирним способом; ознайомитися з поняттям «практичний відновний підхід», «відновні практики», «медіатор» «медіація»; опанувати навичками відновлювальної комунікації; сформувати поняття безпечного освітнього середовища; сформувати розуміння значущості участі здобувачів освіти у миробудуванні та вирішенні конфліктів[8, с.2-6].

За основу тренінгової програми «Я будує мир» ми взяли ідею, яка передбачає формування в здобувачів освіти вміння ефективно вирішувати конфлікти, бути толерантними до думки інших, протистояти насиллю, булінгу в освітньому середовищі, расової та особистісної дискримінації в колективі, популяризувати миробудування, дотримуватися рівних гендерних прав[5, с.24-28].

Тренінгова програма розвиває в студентів такі якості: ефективну комунікацію та успішне вирішенням конфліктів, толерантність, повагу до інших, емоційну рівновагу та керування своїм емоційним станом тощо[35, с.202-208].

Програма тренінгурозрахована на роботу із здобувачами закладу вищої освіти (вікова категорія 18-20 років). Обсяг Програми 36 годин. Рекомендована періодичність проведення занять – 1 раз на тиждень [29, с.201-205].

За потреби в установленому порядку викладач може внести зміни до кількості годин у межах кожного змістового розділу, враховуючи інтереси здобувачів освіти.

Принципи побудови та впровадження тренінгової програми: комплексність, варіативність, системність, послідовність, логічність, викладення матеріалу, його поступове ускладнення. Теми програми побудовані так, що містять як практичну так і теоретичну частину. В програмі використовуються такі методи навчання: відеоролики, асоціації, мозковий штурм, рольові ігри, кейс методи і т.д.

В ході проведення експериментального дослідження, в якому взяло участь 40 студентів двох спеціальностей («Соціальна робота», «Психологія»), ми провели для визначення володіння методами та технологіями медіаційних практик діагностичну анкету «Анкета з визначення медіаційної грамотності» а психодіагностичну методику К.Томаса «Психодіагностика схильності до поведінки під час конфлікту».

Експериментальне дослідження поділялось на два етапи: формувальний та констатувальний, респонденти були поділені на дві групи (експериментальна- студенти спеціальності «Соціальна робота»(ЕГ) та контрольна група (КГ) спеціальності «Психологія» в якій робота не проводилась).

На першому формувальному етапі ми провели анкетування «Анкета з визначення медіаційної грамотності» та отримали такі результати:

Таблиця 2.1

Результати анкетування в контрольній та експериментальній групі

(результати дослідження подані у % відношенні)

| № | Питання | Так | | Ні | | Не впевнений\не впевнена | |
|----|---|-----|----|----|----|--------------------------|----|
| | | ЕГ | КГ | ЕГ | КГ | ЕГ | КГ |
| 1. | Чи знаєте Ви що таке медіація? | 12 | 17 | 59 | 56 | 29 | 27 |
| 2. | Чи знаєте Ви хто така медіаторка/медіатор? | 10 | 15 | 55 | 57 | 35 | 33 |
| 3. | Чи були Ви учасником медіаційного процесу? | 13 | 17 | 59 | 53 | 28 | 30 |
| 4. | Чи вмієте ви вирішувати конфлікти, шляхом миробудування | 20 | 19 | 54 | 56 | 26 | 25 |
| 5 | Чи знаєте Ви методи та технології медіації? | 5 | 7 | 67 | 64 | 28 | 29 |

Отже, провівши анкетування серед студентів експериментальної та контрольної групи, ми дослідили те, що студенти не знають сутності поняття «медіація», ніколи не були учасниками медіаційного процесу, не знають функції діяльності медіатора та медіаторки, методів та технологій медіації та не вміють вирішувати конфлікти шляхом миробудування.

На формувальному етапі за методикою К.Томаса «**Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки**» ми вивчили стилі поведінки респондентів в конфліктних ситуаціях, а також домінуючого способу поведінки особи в проблемній ситуації.

Для опису стилів поведінки індивідів в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і наполегливість (для якої характерний акцент на захист власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів[32, с.300-302]:

- 1.Конкуренція як прагнення досягти власних інтересів на шкоду іншим;
- 2.Пристосування — на відміну від суперництва —це принесення в жертву власних інтересів заради інших осіб.
- 3.Компроміс – це згода або угода, що частково задовільняє інтереси обох сторін.
- 4.Уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власної мети.
5. Миробудування (співпраця), коли учасники конфліктної ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін[4, с.56-61].

Таблиця 2.2

Результати діагностування в контрольній та експериментальній групі за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки»(результати дослідження подані у % відношенні)

| № | Стилі поведінки в конфліктній ситуації | ЕГ | КГ |
|----|--|----|----|
| 1. | Конкуренція | 29 | 35 |
| 2. | Пристосування | 28 | 31 |
| 3. | Компроміс | 1 | 17 |
| 4. | Уникнення | 19 | 10 |
| 5 | Співпраця | 6 | 7 |

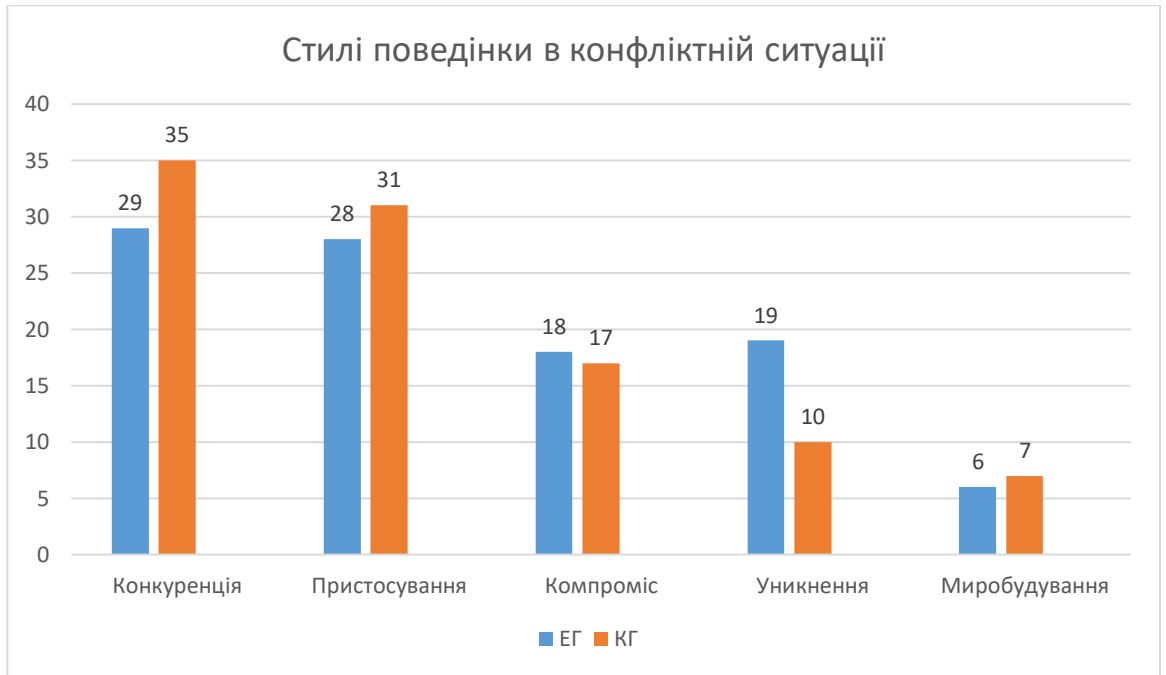


Рис.2.1.Результати діагностування в контрольній та експериментальній групі за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки»(результати дослідження подані у % відношенні)

Отже, аналізуючи дані дослідження за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» можна констатувати той факт, що студенти не вирішують конфліктні ситуації шляхом миробудування, у їхній поведінці переважає конкуренція (29% - експериментальна група; 35-контрольна група) та пристосування (28% - експериментальна група; 31-контрольна група), що вказує на актуальність обраної теми дослідження.

Після проведеної роботи, щодо впровадження медіаційних практик для майбутніх працівників соціальної сфери в заклади вищої освіти, ми знову провели психодіагностичні методики та анкети, для дослідження проблеми на констатувальному етапі в експериментальній та контрольній групі, та отримали такі результати.

Таблиця 2.3

**Результати анкетування в контрольній та експериментальній групі
на констатувальному етапі (результати дослідження подані у %
відношенні)**

| № | Питання | Так | | Ні | | Не впевнений\не впевнена | |
|----|---|-----|----|----|----|--------------------------|----|
| | | ЕГ | КГ | ЕГ | КГ | ЕГ | КГ |
| 1. | Чи знаєте Ви що таке медіація? | 66 | 19 | 12 | 54 | 22 | 27 |
| 2. | Чи знаєте Ви хто така медіаторка/медіатор? | 70 | 17 | 15 | 54 | 15 | 29 |
| 3. | Чи були Ви учасником медіаційного процесу? | 56 | 16 | 19 | 56 | 25 | 28 |
| 4. | Чи вмієте ви вирішувати конфлікти, шляхом миробудування | 76 | 23 | 14 | 60 | 10 | 17 |
| 5 | Чи знаєте Ви методи та технології медіації? | 56 | 9 | 18 | 69 | 26 | 22 |

Отже, підводячи підсумки анкетування на констатувальному етапі, можна сказати, що суттєво позитивно покращилися результати дослідження в експериментальній групі, чого не можна сказати про контрольну групу магістрів де дані дослідження залишилися практично не змінними.

На формуальному етапі ми провели діагностику К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» з метою порівняння результатів діагностування до та після експерименту.

Таблиця 2.4

Результати діагностування в контрольній та експериментальній групі за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» після експерименту (результати дослідження подані у % відношенні)

| № | Стили поведінки в конфліктній ситуації | ЕГ | КГ |
|----|--|----|----|
| 1. | Конкуренція | 8 | 32 |
| 2. | Пристосування | 18 | 28 |
| 3. | Компроміс | 34 | 20 |
| 4. | Уникнення | 12 | 11 |
| 5. | Співпраця | 28 | 9 |

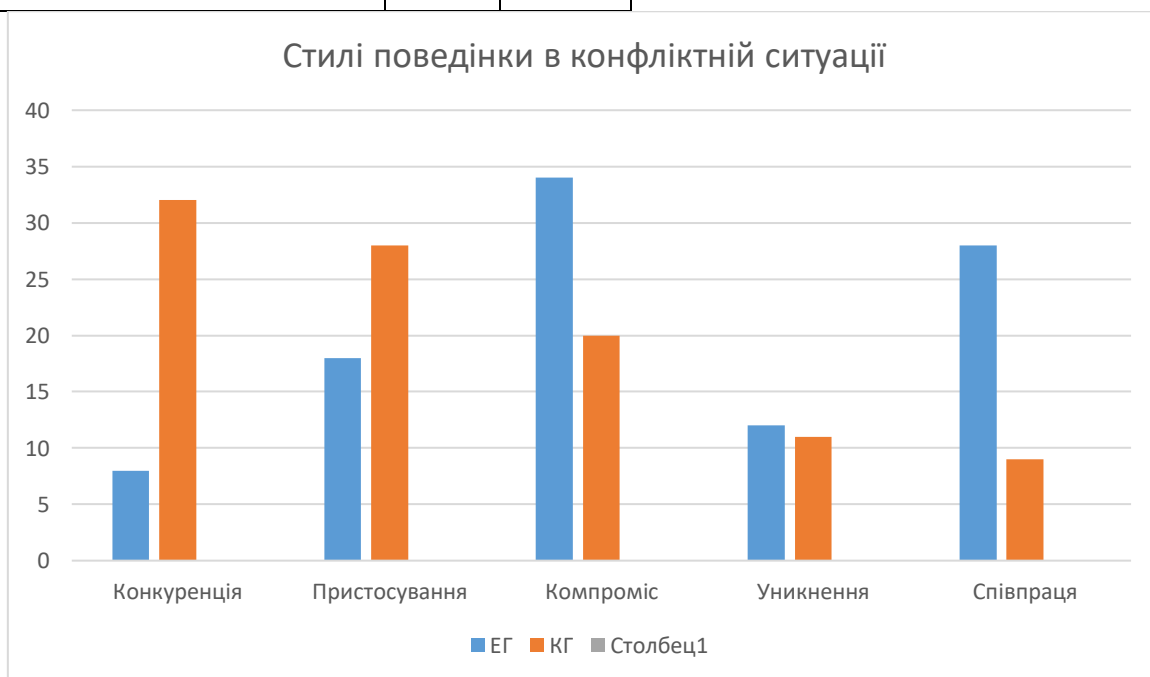


Рис.2.2.Результати діагностування в контрольній та експериментальній групі за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки»(результати дослідження подані у % відношенні)

Отже, підводячи підсумки даного діагностування, можна сказати, що в експериментальній групі суттєво покращилися показники вирішення конфліктних ситуацій, зменшився такий стиль поведінки: конкуренція, уникнення, пристосування. В контрольній групі практично результати не змінилися. Можна стверджувати, що проведена робота з експериментальною групою, приносить позитивні результати у володінні медіаційними практиками студентів ЗВО, спеціальності «Соціальна робота».

2.2. Соціально-педагогічні умови підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик

Кардинальні зміни в соціально-економічному житті нашої держави, модернізація та інновація освіти зумовлюють нові вимоги до якості підготовки фахівців соціальної сфери. Перед закладами вищої освіти постає завдання підготовки таких спеціалістів, щоб надавали особам кваліфіковану допомогу у вирішенні життєвих проблем, здійснювати соціальну, психологічну та педагогічну підтримку індивіда, сприяти попередженню негативних явищ у молодіжному середовищі, забезпечувати сприятливі умови соціалізації особистості [6, с.23-32].

Одним із основних напрямів професійної діяльності соціальних працівників є допомога у вирішенні конфліктних ситуацій клієнтам. Відтак, особливої ваги набуває забезпечення якості професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційної діяльності, що передбачає суттєву теоретичну та практичну підготовку фахівців, упровадження нових технологій організації навчального процесу у закладі вищої освіти [34, с.234-239].

Соціально-педагогічні умови підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик:

1. Формування мотивації майбутніх соціальних працівників до набуття теоретичних знань та умінь медіаційної діяльності. На нашу думку,

підготовка працівників соціальної сфери до медіаційної діяльності буде значно ефективнішою за умови організації системної, безперервної роботи з формування мотивації. Тому, що мотив виступає усвідомленим чинником, що визначає спрямованість дій і вчинків індивідів[3, с.56-60].

Розвиток у здобувачів освіти спонукальних мотивів до навчання залежить від конкретних умов, а саме: усвідомлення цілей та мети навчання; розуміння теоретичної і практичної значущості у володінні знань; емоційність викладання і сприймання змісту інформації; накопичення інформації; підтримка зацікавленості, інтересу здобувачів освіти в навчальній діяльності; сприятливий психологічний мікроклімат у навчальній групі[14, с.113-120].

Процес навчання майбутніх працівників соціальної сфери до медіаційної діяльності буде успішним за умови розвитку пізнавального інтересу, складовими якого є емоційні враження, ініціативи, інтелектуальні здобутки тощо. Сукупність таких умов у ході вивчення фахових дисциплін сприятиме мотивації навчання. Важливим у формуванні мотивації є реалізація потреби у досягненні успіху, що сприяє формуванню цілей і лежить в основі наполегливості у вирішенні професійних завдань. Зазначимо що, якщо потреба у досягненні не реалізована то велика ймовірність зниження успішності навчально-пізнавальної діяльності. Тому важливо створювати необхідні чинники для її реалізації[1, с.89-99].

2. Використання активних методів та форм навчання. Розвиток інтересу до накопичення знань, умінь і навичок медіації буде ефективним при умові використання викладачами активних методів та форм навчання (дискусій, рольових ігор, тренінгів, практичних робіт, метод «Коло»); емоційності у викладі матеріалу; створення сприятливого для навчання психологічного клімату.

3. Для визначення третьої педагогічної умови підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційної діяльності у ЗВО, ми звернулись до аналізу робочих навчальних програм фахових дисциплін, а саме *впровадження в навчальний процес студентів-магістрів дисципліни “Теорія та практика медіації”*. Моніторинг за допомогою контент-аналізу підтвердив необхідність включення в робочі навчальні плани фахової дисципліни “Теорія та практика медіації» [19, с.8-11].

4. *Формування вмінь і навичок медіації в ході практичних занять та професійної практики.* Практичні заняття доцільно наповнити медіаційними практиками, що сприятимуть розвитку практичних умінь медіації, шляхом виконання студентами практичних вправ: складання карток анкетних даних клієнтів, розробка програми і плану вивчення ситуації, моделювання причин поведінки клієнта, опис доцільності застосування форм і методів роботи, розробка методичних рекомендацій. Крім того програму практичних занять можна доповнити різними видами імітації консультативного діалогу з проблемної ситуації клієнтів з подальшим, доцільності використання конкретних технік і прийомів. Це сприятиме формуванню у здобувачів освіти умінь моделювати різні медіаційні ситуації, аналізувати їх, передбачати результати і визначати ефективність проведеної роботи. Кожний вид фахової практики має передбачати змістовні і цільові характеристики підготовки до медіаційної діяльності, пізнавально-професійні завдання стосовно набуття вмінь і навичок медіації [26, с.28-34].

Отже, аналізуючи вище зазначене, нами було визначено та обґрунтовано сутність педагогічних умов підготовки майбутніх працівників соціальної сфери до медіаційної діяльності. Саме такими умовами є: формування мотивації майбутніх соціальних працівників до набуття теоретичних знань та умінь медіаційної діяльності; використання активних методів та форм навчання медіації; впровадження в навчальний процес студентів-магістрів

дисципліни «Теорія та практика медіації»; формування вмінь і навичок медіації в ході практичних занять та професійної практики.

2.3.Науково-практичні рекомендації застосування медіаційних практик в процесі підготовки фахівців соціальної сфери

Отже проаналізувавши теоретичний розділ дослідження, можна сказати, що ефективним засобом конфлікт-менеджменту в соціальній сфері є медіаційна діяльність.

Слід зазначити основні функції медіатора/медіаторки в соціальних центрах та службах: комунікативна (допомогти співробітникам вислухати одне одного бездратівливості, агресивності, напруження); організаційна(почати та супроводжувати процес формулювання спільного розв'язання конфліктної ситуації); координаційна (узгодити ті способи виходу з конфліктної ситуації, які влаштовують учасників медіаційного процесу) [26].

Техніки медіаційних практик:

1.Застосування «нейтральної» мови. Не вживати: узагальнення (завжди,ніколи, всі), оцінювальні судження, канцеляризми. Чим доступніша мова – тимбільше шансів, що думку зрозуміють вірно.

2.Мозковий штурм – креативний збір ідей, під час якого перераховують усі варіанти, не оцінюючи їх, а потім аналізують та обирають найкращідля діяльності.

3.Перефразування- це техніка активного слухання. Наприклад, вислухавши клієнта, кожную сторону конфлікту, медіатор/медіаторка, задає запитання «Я правильно Вас зрозуміла, щоі проговорює ситуаціюяка склалася». Дана техніка дає можливість через правильно поставлені уточнювальні запитання, досягти правильності почутої інформації, дати зрозуміти сторонам, що їх

чують і поважно ставляться до їхньої думки; знизити напруження під час бесіди[11, с.34-38].

4.Відлуння, уточнення та резюмування- активні техніки слухання.

5.Вентильовання емоцій. Перевтілення своїх емоцій в безоцінкову фразу», який дозволяє зробити заміну в повідомленні образливих слів на нейтральні фрази[13, с.12-17].

Залежно від ролі медіатора в процедурі медіації вчені Р. Фолкнер, К. Хейзелгров-Спарін і Дж. Томас виділяють чотири моделі медіації:

1. Модель рятувальника, у якій медіатор,допомагає розв'язувати незначні, переважно побутові конфлікти.

2. Посередницька модель, у якій медіатор відіграє роль посередника та виступає третьою стороною у конфліктній ситуації, створюючи атмосферу конструктивної взаємодії та дбаєпро коректне ставлення сторін одна до одної.

3. Маніпулятивна модель, у якій медіатор для розв'язання конфлікту може використовувати будь-які засоби та методи;

4. Організаційна модель, у якій медіатор виступає як організатор розв'язання конфлікту. Це найпоширеніша сучасна модель медіації[7, с.9].

На думку науковців з медіації, обидві ці моделі потребують чотирьох основних компетенцій медіаторів :

1.Комунікативна компетенція: техніки активного слухання та правила безконфліктного спілкування, які критично необхідні для розв'язання конфліктів.

2.Критичне та аналітичне мислення, а також дослідження інтересів сторін.

3. Емоційна компетентність [9, с.29-32]..

Отже, компетентності медіатора – це динамічне поєднання знань, розуміння, цінностей, навичок, умінь, що забезпечують особі можливість функціонування як медіатора. Для забезпечення ефективності медіації та виконання своїх [2, с.66].

На думку Романовської Л.І.: «Щоб загальні характеристики медіатора відповідали цим якостям в соціальному середовищі, «медіатор/медіаторка» мають мати не лише достатні теоретичні знання про медіацію, конфлікти, інтереси та потреби, але й розібратися в контекстному соціальному середовищі, в якому наразі знаходяться сторони конфлікту» [27, с.3-12].

Принципи медіації:

1. Повага учасників медіаційного процесу. Учасники конфлікту повинні приймати та поважати один одного.
2. Безпосередність медіаційного процесу. Медіатор не має бути зацікавлений у тому чи іншому розв'язанні конфлікту, а це означає не мати політичних чи ідеологічних преференцій у питаннях, в яких знаходяться учасники.
3. Нейтральність медіаційного процесу. Медіатор/медіаторка мають бути повністю нейтральними у медіаційному процесі.
4. Адекватність медіаційного процесу. Медіатор/медіаторка не мають надавати оцінювальні судження [20, с.24-32].

Висновки до другого розділу

В другому розділі експериментального дослідження ми проаналізували діяльність кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Хмельницького національного університету, щодо підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик. В комплекс методів підготовки майбутніх фахівців входить навчальна дисципліна «Теорія та практика медіації», розвивально-особистісний тренінг «Я будує мир», створена медіаційна служба на базі нашої кафедри. Визначені напрями, моделі служби порозуміння. Обґрунтовані завдання навчальної дисципліни та визначено її мету.

Під час проведення експериментального дослідження, в якому взяло участь 40 студентів двох спеціальностей («Соціальна робота», «Психологія»), Хмельницького національного університету, другого освітнього рівня (магістр), ми провели для визначення володіння методами та технологіями медіаційних практик авторську діагностичну анкету «Анкета з визначення медіаційної грамотності» та психодіагностичну методику К.Томаса «Психодіагностика схильності до поведінки під час конфлікту».

Експериментальне дослідження поділялось на два етапи: формувальний та констатувальний, респонденти були поділені на дві групи (експериментальна- студенти спеціальності «Соціальна робота»(ЕГ) та контрольна група (КГ) спеціальності «Психологія» в якій робота, щодо навчання медіаційній грамотності не проводилась).

Підводячи підсумки експериментального дослідження, можна сказати, що в експериментальній групі суттєво покращилися показники вирішення конфліктних ситуацій, зменшився такий стиль поведінки, як конкуренція, уникнення, пристосування. В контрольній групі практично результати не змінилися. Можна сказати, що проведена робота з експериментальною

групою, приносить позитивні результати уволодінні медіаційними практиками студентів ЗВО, спеціальності «Соціальна робота».

Також у цьому розділі ми проаналізували соціально-педагогічні умови підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик, а саме: формування мотивації майбутніх соціальних працівників до набуття теоретичних знань та умінь медіаційної діяльності; використання активних методів та форм навчання; впровадження в навчальний процес студентів-магістрів дисципліни «Теорія та практика медіації»; формування вмінь і навичок медіації в ході практичних занять та професійної практики. На нашу думку, саме ці соціально-педагогічні умови, сприятимуть навчанню та засвоєнню, майбутніми соціальними працівниками, набуттю медіаційних практик.

В ході нашого дослідження ми запропонували методичні рекомендації для фахівців соціальної сфери, практичних психологів, соціальних педагогів, викладачів. В методичних рекомендаціях, ми охарактеризували техніки медіаційних практик (нейтральна мова, мозковий штурм, перефразування і т.д.); моделі медіації (рятівник, посередник, маніпуляція, організаційна). Обґрунтовані компетенції та принципи медіатора (комунікативна, емоційна і т.д.).

ВИСНОВКИ

Проблему підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктів технологіями медіації, на сьогоднішній день практично не досліджено, мало авторських доробок та наукових праць, з визначеної проблеми. Зокрема, дослідження з даної проблеми обмежувалися тільки примітивним ввирішенням конфліктів, шляхом задоволення однієї зі сторін. Про шляхи миробудування, в підготовці працівників соціальної сфери, напрацювань немає.

Наше теоретичне дослідження ґрунтувалось на наукових доробках таких авторів української та зарубіжної науки, як Ю.Бриндікова, Л.Романовської, А.Рідкудубської, Ю.Овод, Н.Голови, А.Капської, Н.Синюк і т.д. В цьому розділі ми вивчали спеціалізацію та кваліфікацію майбутнього працівника соціальної сфери, загалом професійну діяльність майбутнього фахівця.

Також, окремо розглядали спеціальність «Соціальна робота» її мету, завдання, функції. Порівнювали діяльність соціальних працівників в Україні та за кордоном. Встановили, що при підготовці фахівців соціальної сфери за кордоном, велика значущість приділяється, саме практичному навчанню. Цікавим для нашої роботи, був аналіз підготовки фахівців соціальної сфери у Фінляндії, Норвегії, Америці, Німеччині, Франції.

Досліджували і практичну діяльність студентів спеціальності «Соціальна робота», зокрема ознайомчу практику, практику професійного спрямування, діагностичну та корекційну практику, а також волонтерську. Цікавим виявився досвід Німеччини, який безумовно вказує на престиж даної професії.

Відповідно до змісту дипломного дослідження ми розглянули такі методи та технології підготовки майбутніх фахівців до медіаційної діяльності:

-кейс метод є найбільшим затребуваним у підготовці фахівців соціальної сфери. Даний метод дозволяє розвивати компетентності роботи з різноманітними джерелами інформації і передбачає інтеграцію декількох загально-дидактичних методів навчання.

-метод аналізу конкретних ситуацій, розвиває у майбутніх фахівців здатність до аналізу життєвих проблем;

-метод концентрованого навчання має значущий вплив на фахівців соціальної сфери. Даний метод передбачає засвоєння студентами великої кількості інформації без збільшення годин за рахунок її систематизації;

-метод диференційованого навчання передбачає досягнення навчальної мети з урахуванням індивідуальних можливостей кожного студента;

-метод розвитку критичного мислення, дає можливість майбутнім фахівцям соціальної сфери, вчитися актуалізувати наявні знання, аналізувати потрібну інформацію та дані, робити висновки, ставити запитання, формувати власну позицію.

Також нами, було проаналізовано функції працівників соціальної сфери: посередник, правозахисну, інформаційну, психологічну, педагогічну, соціально-медичну, соціально-побутову, діагностичну, профілактичну, медіаційну.

Охарактеризовані якості майбутніх фахівців соціальної сфери: психологічні, креативні, інтелектуальні, відповідальність та самосвідомість.

В другому розділі експериментального дослідження ми проаналізували діяльність кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Хмельницького національного університету, щодо підготовки майбутніх соціальних працівників до медіаційних практик. В комплекс методів підготовки майбутніх фахівців входить навчальна дисципліна «Теорія та практика медіації», розвивально-особистісний тренінг «Я будує мир», створена медіаційна служба на базі нашої кафедри. Визначені напрями, моделі служби порозуміння. Обгрунтовані завдання навчальної дисципліни та визначено її мету.

Під час проведення експериментального дослідження, в якому взяло участь 40 студентів двох спеціальностей («Соціальна робота», «Психологія»), Хмельницького національного університету, другого освітнього рівня (магістр), ми провели для визначення володіння методами та технологіями

медіаційних практик авторську діагностичну анкету «Анкета з визначення медіаційної грамотності» та психодіагностичну методику К.Томаса «Психодіагностика схильності до поведінки під час конфлікту».

Експериментальне дослідження поділялось на два етапи: формувальний та констатувальний, респонденти були поділені на дві групи (експериментальна група - студенти спеціальності «Соціальна робота»(ЕГ) та контрольна група (КГ) спеціальності «Психологія» в якій робота, щодо навчання медіаційній грамотності не проводилась).

Підводячи підсумки експериментального дослідження, можна сказати, що в експериментальній групі суттєво покращилися показники вирішення конфліктних ситуацій, зменшився такий стиль поведінки, як конкуренція, уникнення, пристосування. В контрольній групі практично результати не змінилися. Можна сказати, що проведена робота з експериментальною групою, приносить позитивні результати у володінні медіаційними практиками студентів ЗВО, спеціальності «Соціальна робота».

Також у цьому розділі ми проаналізували соціально-педагогічні умови підготовки майбутніх працівників соціальної сфери до медіації, а саме: формування мотивації майбутніх соціальних працівників до набуття теоретичних знань та умінь медіаційної діяльності; використання активних методів та форм навчання; впровадження в навчальний процес студентів-магістрів дисципліни «Теорія та практика медіації»; формування вмінь і навичок медіації в ході практичних занять та професійної практики. На нашу думку, саме ці соціально-педагогічні умови, сприятимуть навчанню та засвоєнню, майбутніми соціальними працівниками, набуттю медіаційних практик.

В ході нашого дослідження ми запропонували методичні рекомендації для фахівців соціальної сфери, практичних психологів, соціальних педагогів,

викладачів. В методичних рекомендаціях, ми охарактеризували техніки медіаційних практик (коло, нейтральна мова, мозковий штурм, перефразування і т.д.); моделі медіації (рятівник, посередник, маніпуляція, організаційна). Обґрунтовані компетенції та принципи мадіатора (комунікативна, емоційна і т.д.).

Відтак, перспективи подальших розвідок вбачаємо у теоретичному обґрунтуванні сутності, особливостей, структури і принципів реалізації акмеологічного підходу в процесі формування готовності до професійної діяльності майбутніх працівників соціальної сфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Віннікова Л. В. Система підготовки соціальних працівників у вищих навчальних закладах США : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.05 “Соціальна педагогіка”.Луганський НПУ ім.Т. Шевченка. – Луганськ, 2023. – 217 с.-С.89-99.
2. Гайдук Н. П. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади): дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти” / Ніна Михайлівна Гайдук; Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. – Київ, 2015. – 264 с.-с.65-72.
- 3.Дубич К. В. Особистісно орієнтоване виховання студентів в умовах її соціокультурного середовища вищого навчального закладу: дис. ... канд.пед. наук : 13.00.07.Рівне, 2017. – 267 с.-С.56-60.
4. Дячок Т.П. Підготовка соціальних працівників до наукової діяльності: теорія та практика. Київ. 2022,167с. -С.56-61.
5. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників.Вип. 80: Соціальні послуги .Краматорськ.Центр продуктивності, 2023. – 74 с.-С.24-28..
- 6.Житник Н. В. Організаційно-педагогічні умови підготовки спеціалістів економіки у коледжі II рівня акредитації: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Кривий Ріг, 2012. – 233 с.-С.23-31.
7. Журавель Т. В. Соціально-педагогічна робота з різними групами клієнтів: програма навчальної дисципліни.Київ.2019. –37 с.-С.6-9.
- 8.Заверико Н. В. Соціально-педагогічна профілактика правопорушень: навчальна програма курсу.Запоріжжя : ЗНУ, 2017. –10 с.-С.2-6.
- 9.Зверева М. В. О понятии “дидактические условия”.Новые исследования в педагогических науках. Москва.2017. 340с.-С. 29–32.
10. Загайко О. В. Підготовка працівників соціальних служб для середніх, загальноосвітніх навчальних закладів Великої Британії: дис. на здобуття наук.

ступеня канд. пед. наук: 13.00.01 “Загальна педагогіка й історія педагогіки” / Харківський НПУ ім. Г. С. Сковороди. – Харків, 2018. – 263 с.-С.23-30.

11.Ібрагимов Г.І. До питання про технології концентрованого навчання. Харків.2020.-110с.-С.34-38.

12. Конончук А. І. Соціально-педагогічна робота з різними групами населення : навчальна програма.Ніжин : Видавництво НДПУ ім. М. Гоголя, 2014. – 11 с.-С.7-8.

13.Конончук А. І. Технології соціально-педагогічної діяльності : навчальна програма.Ніжин : Видавництво НДПУ ім. М. Гоголя, 2014. – 46 с.-С.12-17.

14.Костюшко Ю. О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту: дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2015. – 263 с.-С.113-120.

15.Краснова Н. П. Етика соціально-педагогічної діяльності : навчальна програма курсу / Краснова Н. П. – Луганськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2017. – 13 с.-С.2-6.

16. Кулікова А. Є. Підготовка соціальних працівників до роботи з дітьми та молоддю у вищих навчальних закладах Швеції: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.05 “Соціальна педагогіка”.Луганський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – Луганськ, 2019. – 20 с.-С.78-89.

17. Лещук Г. В. Система професійної підготовки фахівців соціальної сфери у Франції : автореф. дис. на здобуття наук.ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 “Теорія та методика професійної освіти” .ТНПУ ім.Володимира Гнатюка. – Тернопіль, 2019. – 209 с.-С.78-89.

18.Мельничук І. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників засобами інтерактивних технологій у вищих навчальних закладах.дис. на здобуття наук. ступеня д-ра. пед. наук: 13.00.04 “Теорія та методика професійної освіти”: захищена 29.09.2011 / І.М. Мельничук ; Тернопільський національний економічний ун-т.; наук. консультант Л.М. Романишина. – Тернопіль, 2021. – 585 с.-С.112-119.

- 19.Мацкевич Ю. Р. Технології соціально-педагогічної роботи: навчальна програма курсу.Запоріжжя. 2017. – 16 с.-С.8-11.
- 20.Микитенко Н. О. Професійна підготовка соціальних працівників в університетах Канади: . дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 “Теорія та методика професійної освіти”; Тернопільський нац. пед. ун-т ім. Володимира Гнатюка. – Тернопіль, 2016. – 224 с.-С.24-32.
- 21.Освітньо-професійна програма бакалавра за спеціальністю 6.010105 “Соціальна педагогіка” напрямку підготовки 0101 “Педагогічна освіта”.Київ : КДПУ імені М. П. Драгоманова, 2019. – С. 3–5.
- 22.Ольхович О. В. Підготовка соціальних працівників до роботи з біженцями у вищих навчальних закладах США і Канади: дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 “Теорія та методика професійної освіти. ТНПУ ім.Володимира Гнатюка. – Тернопіль, 2018. – 223. С.80-89.
- 23.Основи соціальної роботи: Підручник.Від. ред. П. Д. Павленок. – М. : ІНФРА, 2021. – 395 с.-С56-59.
- 24.Освітньо-професійна програма спеціаліста за спеціальністю 7.010105 “Соціальна педагогіка” напрямку підготовки 0101 “Педагогічна освіта” / Луганський національний педагогічний університет імені Тараса Шевченка. – Луганськ : ЛНПУ імені Т. Шевченка, 2018. – С. 2–30.
- 25.Песоцька О. П. Основи соціально-правового захисту особистості : навчальна програма курсу.Луганськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2017. – 34 с.-С.14-17.
- 26.Петрочко Ж. В. Соціально-правовий захист населення : програма навчальної дисципліни.Київ. -2018. – 38 с.-С.28-34.
27. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : автореф. на здобуття наук. Ступеня

доктора пед. наук : спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти”. Тернопіль, 2016. – 44 с.-С.3-12.

28. Пожидаєва О. В. Педагогічні умови підготовки майбутніх соціальних педагогів до консультативної діяльності. Наукові записки : зб. ст. – 2012. – № 6. – Сер. Психолого-педагогічні науки. – С.133–139.

29. Повідайчик О.С. Реалізація технології диференційованого навчання в процесі науково-дослідницької підготовки магістрів соціальної роботи. Ужгород 2021. С.201–205.

30. Стасюк В. Д. Педагогічні умови професійної підготовки майбутніх економістів у комплексі “школа-вищий заклад освіти”: дис. ... канд. пед.-С.45-50.

31. Сайтбагіна Л.А. Розвиток досліджуваної діяльності студентів ЗВО в умовах проблемно-концентрованого навчання. Київ. 2022. 207с.-С.112-128.

32. Соціальна робота: технологічний аспект: Навчальний посібник / За ред. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2014. – 352 с.-С.300-305.

33. Тюття Л.Т., Пузіков Д.О. Проектування в соціальній роботі. Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2015. Т. 47. С. 77–84.

34. Фірсов М. В. Теорія соціальної роботи: Навчальний посібник. Миргород : ВЛАДОС, 2021. – 432 с.-С.234-239.

35. Чуба О. Формування критичного мислення як психолого-педагогічна проблема сучасності. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2013. Вип. 3. С.202–208.

ДОДАТОК А

Анкета з визначення медіаційної грамотності

| Питання | Відповіді | | |
|---|------------|-----------|---------------------------------|
| | <i>Так</i> | <i>Ні</i> | <i>Не впевнений/не впевнена</i> |
| Чи знаєте Ви що таке медіація? | | | |
| Чи знаєте Ви хто така медіаторка/медіатор? | | | |
| Чи були Ви учасником медіаційного процесу? | | | |
| Чи вмієте ви вирішувати конфлікти, шляхом миробудування | | | |
| Чи знаєте Ви методи та технології медіації? | | | |

ДОДАТОК Б

Методика К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки»

К.Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у вигрaші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у вигрaші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К.Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. Методику можна використовувати як в груповій так і в індивідуальній формі.

Інструкція. У кожній з поданих пар твержень виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Час проходження —15-20 хвилин.

Твердження

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення конфліктного питання.
Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми маємо розбіжності, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обоє не згодні.
2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся вирішити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином, зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої особи.
5. А. Вирішуючи конфліктну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
6. А. Я намагаюся уникнути виникнення труднощів для себе.
Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9. А. Я думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягнути свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
Б. Я намагаюся заспокоїти опонента і головним чином, зберегти наші відносини.
12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13. А. Я пропоную нейтральну позицію.
Б. Я наполягаю, щоб було по-моєму.
14. А. Я повідомляю свою точку зору і запитаю про думку опонента.
Б. Я намагаюся показати логіку і перевагу моїх поглядів.
15. А. Я намагаюся заспокоїти опонента і головним чином, зберегти наші відносини.
Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати опонента в перевагах моєї позиції.
17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18. А. Якщо це зробить мого співрозмовника щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я, насамперед, намагаюся ясно визначити те в чому полягають всі порушені інтереси і розбіжні питання.
Б. Я намагаюся відкласти розв'язання конфліктного спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої особи.
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Я як правило, заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання конфліктного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я намагаюся переконати інших прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28. А. зазвичай я прагну добитися свого.
Б. Вирішуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку у іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я завжди займаю таку позицію в конфліктному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

| Питання | Суперництво | Співпраця | Компроміс | Уникнення | Пристосування |
|---------|-------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| 1 | | | | А | Б |
| 2 | | Б | А | | |
| 3 | А | | | | Б |
| 4 | | | А | | Б |
| 5 | | А | | Б | |
| 6 | Б | | | А | |
| 7 | | | Б | А | |
| 8 | А | Б | | | |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 9 | Б | | | А | |
| 10 | А | | Б | | |
| 11 | | А | | | Б |
| 12 | | | Б | А | |
| 13 | Б | | А | | |
| 14 | Б | А | | | |
| 15 | | | | Б | А |
| 16 | Б | | | | А |
| 17 | А | | | Б | |
| 18 | | | Б | | А |
| 19 | | А | | Б | |
| 20 | | А | Б | | |
| 21 | | Б | | | А |
| 22 | Б | | А | | |
| 23 | | А | | Б | |
| 24 | | | Б | | А |
| 25 | А | | | | Б |
| 26 | | Б | А | | |
| 27 | | | | А | Б |
| 28 | А | Б | | | |
| 29 | | | А | Б | |
| 30 | | Б | | | А |