

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально–гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи**

ШЕВЧУК Діана Петрівна

**Медіаційна компетентність соціального працівника/ Mediation
competence of a social worker**

спеціальність 231 Соціальна робота

освітньо-професійна (наукова) програма «Соціальна робота»

кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «бакалавр »

Виконала студентка

групи СР–41

Шевчук Діана Петрівна

підпис

Науковий керівник:

к. ю. н., доцент, доцент кафедри психології та

соціальної роботи

Яремко Оксана Михайлівна

підпис

Тернопіль 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА.....	8
1.1. Поняття, структура, значення і елементи медіаційної компетентності	8
1.2. Форми набуття та сфери застосування медіаційної компетентності соціального працівника	18
Висновки до першого розділу.....	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	28
2.1. Організація, проведення та аналіз анкетування з проблеми медіаційної компетентності соціальних працівників	28
2.2. Програма тренінгу вдосконалення медіаційної компетентності соціальних працівників.....	35
Висновки до другого розділу	42
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне українське суспільство перебуває в умовах глибоких соціальних трансформацій, які супроводжуються зростанням конфліктності у міжособистісних, групових та інституційних взаємодіях. За даних умов важливу роль відіграє соціальна робота як професійна діяльність, орієнтована на допомогу людям у подоланні життєвих труднощів, налагодженні конструктивних комунікацій та забезпеченні соціального благополуччя. Одним з ключових інструментів у діяльності соціального працівника виступає медіаційна компетентність.

Медіаційна компетентність є важливим елементом професійної підготовки соціального працівника, адже дозволяє ефективно працювати у ситуаціях соціальної напруги, відновлювати комунікації між сторонами конфлікту та сприяти формуванню довіри й порозуміння. Саме тому дослідження змісту, структури, форм набуття та практичного застосування медіаційної компетентності є надзвичайно актуальним як у теоретичному, так і в прикладному вимірах.

У процесі кваліфікаційного дослідження використано наукові праці провідних науковців, в яких розглядаються психологічні та соціальні аспекти професійної компетентності фахівців соціальної сфери. Зокрема, ґрунтовне уявлення про трансформативний підхід до медіації надають Б. Буш та Дж. П. Фолджер, які у своїй праці «Що може медіація» розкривають можливості глибокої зміни сторін у конфлікті через діалог. Аспекти психологічної готовності медіатора розглядає І. Белінська, наголошуючи на важливості індивідуального профілю фахівця. Практичні аспекти посередництва у врегулюванні конфліктів висвітлює К. Бессонов, зосереджуючи увагу на прикладному значенні медіації.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні медіаційної компетентності соціального працівника в сучасному українському контексті.

Досягненню мети сприяло вирішення наступних **завдань дослідження**:

- 1) розкрити поняття, структуру та значення медіаційної компетентності соціального працівника;
- 2) дослідити форми набуття та сфери застосування медіаційної компетентності у професійній діяльності соціального працівника;
- 3) проаналізувати рівень обізнаності та потребу в розвитку медіаційної компетентності серед соціальних працівників (на основі анкетування);
- 4) розробити програму тренінгу вдосконалення медіаційної компетентності соціальних працівників.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність соціального працівника в умовах конфлікту.

Предмет дослідження – медіаційна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника.

Методи дослідження. Для досягнення мети та завдань дослідження було використано комплекс взаємопов'язаних методів, що дали змогу забезпечити наукову обґрунтованість отриманих результатів:

- *теоретичні методи*: аналіз і узагальнення наукових джерел з тематики медіації, соціальної роботи, професійної компетентності; систематизація наукових підходів до визначення структури та змісту медіаційної компетентності;

- *емпіричні методи*: анкетування соціальних працівників з метою з'ясування рівня обізнаності, досвіду, готовності до медіаційної практики, а також самооцінки власних навичок конфліктного врегулювання;

- *кількісний аналіз*: обробка результатів анкетування з використанням статистичних методів (підрахунок частот, відсоткових співвідношень, побудова таблиць);

- *якісний аналіз*: інтерпретація відкритих відповідей респондентів, виявлення типових труднощів і потреб у сфері медіації;

- *моделювання*: розробка та апробація тренінгової програми з розвитку медіаційної компетентності соціальних працівників.

Наукова новизна бакалаврської роботи полягає в системному підході до вивчення медіаційної компетентності як окремого структурного елементу професійної компетентності соціального працівника в умовах сучасних соціальних викликів, зокрема в контексті післявоєнного відновлення українського суспільства.

Уточнено поняття «медіаційна компетентність соціального працівника» як інтегративного утворення, що поєднує знання про медіацію, комунікативні та емоційно-регуляторні навички, а також соціальні й етичні установки, необхідні для вирішення конфліктів ненасильницьким шляхом.

Запропоновано структурну модель медіаційної компетентності соціального працівника, яка включає когнітивний, емоційно-рефлексивний, поведінковий та мотиваційно-ціннісний компоненти.

Розроблено анкету «Індекс медіаційної компетентності соціального працівника» і тренінгову програму «Комунікуй. Розумій. Вирішуй», спрямовану на розвиток ключових навичок медіації серед соціальних працівників.

Обґрунтовано практичні рекомендації щодо впровадження медіаційної підготовки у фахову освіту та систему підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання її результатів у професійній діяльності соціальних працівників, у системі їхнього навчання, підвищення кваліфікації та саморозвитку. Зокрема,

результати анкетування можуть бути використані для виявлення освітніх запитів і потреб соціальних працівників щодо оволодіння медіаційними навичками. Структурна модель медіаційної компетентності може бути застосована як діагностичний і розвивальний інструмент у професійній підготовці фахівців соціальної сфери.

Тренінгова програма «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» є готовим практичним ресурсом для освітніх закладів, центрів соціальних служб, організацій, що працюють з ветеранами війни, демобілізованими та іншими категоріями населення, схильними до конфліктних ситуацій.

Сформульовані у дослідженні рекомендації можуть бути використані для вдосконалення професійних стандартів і програм фахової освіти соціальних працівників.

Апробація результатів наукового дослідження.

Окремі положення та висновки кваліфікаційного дослідження було озвучено на міжнародній–науковій конференції::

III Всеукраїнська наукова – практична конференція молодих вчених «Особистість і суспільство: психосоціальні виміри ковіальної взаємодії» (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 30 квітня 2025 р.)

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, які містять чотири підрозділи, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань) і додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 60 сторінок, із них основний текст – 47 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

1.1. Поняття, структура та значення медіаційної компетентності

В сучасному світі, де конфлікти виникають постійно, медіаційна компетентність є ключем до ефективної комунікації. Мова йде не просто про теоретичні знання, а практичні навички, які дозволяють знаходити спільну мову навіть у складних ситуаціях. Вона включає вміння слухати і чути, розуміти емоції інших, залишатися максимально об'єктивним і поважати різні точки зору. Особливо сьогодні, в умовах війни, коли соціальна напруга в суспільстві зростає, а погляди виявляються все більш радикальніші та «поляризовані», медіаційна компетентність є критично важливою[1]. Адже сприяє побудові мирних відносин, уникненню насильства і пошуку компромісів тощо. У зв'язку з чим переконані, що розвиток медіаційної компетентності має стати пріоритетом у підготовці фахівців, які працюють з людьми: вчителів, психологів, соціальних працівників, менеджерів тощо.

Фундаментальними засадами сучасної соціальної роботи є орієнтація на забезпечення прав, свобод та інтересів особистості, зокрема вразливих категорій населення. Сьогодні суспільство очікує від соціальної сфери не лише надання підтримки, а й створення умов для особистісного зростання, соціальної інтеграції та самореалізації людини. Соціальний працівник повинен забезпечувати не лише вирішення поточних проблем клієнта, але й сприяти формуванню сприятливого середовища для його розвитку. Таке середовище має стати максимально психологічно комфортним, безпечним та орієнтованим на

побудову довірливих стосунків, що відповідатимуть потребам конкретної громади чи соціальної групи.

Медіаційна компетентність є невід'ємною складовою професіоналізму сучасного соціального працівника. Вона дозволяє ефективно працювати з конфліктами, знижувати рівень агресії, будувати діалог, а також сприяє соціальній згуртованості. Адже професійна діяльність соціального працівника вирізняється високим рівнем міжособистісної взаємодії, де часто мають місце емоційно напружені ситуації, конфлікти чи соціальна напруга. У зв'язку з цим одним із пріоритетних завдань фахівця є не лише розв'язання вже наявних конфліктів, але й їх профілактика та попередження. Саме тут особливої ваги набуває медіаційна компетентність, що дозволяє ефективно налагоджувати комунікацію між сторонами, знімати напругу, знаходити компроміси та сприяти досягненню консенсусу [5].

В умовах сучасної України, де соціальні трансформації супроводжуються економічними труднощами, зростає попит на висококваліфікованих соціальних працівників, які здатні:

- практично реалізовувати завдання соціальної політики;
- опановувати нові підходи, методики та форми соціальної взаємодії;
- застосовувати сучасні технології, зокрема в галузі соціального посередництва.

Медіаційна компетентність у цьому контексті є не лише професійною навичкою, а стратегічним інструментом. Соціальний працівник з наявною медіаційною компетентністю здатен ефективно взаємодіяти з різними соціальними групами, сприяти адаптації людини в суспільстві, виявляти впевненість, самоповагу та довіру в міжособистісних відносинах.

Успішна соціалізація особистості значною мірою залежить від уміння налагоджувати стосунки, долати бар'єри в спілкуванні та досягати

взаєморозуміння. Тому медіаційна компетентність є невід'ємною складовою професійної ідентичності сучасного соціального працівника [2].

Як наслідок, одним із ключових завдань соціального працівника на сучасному етапі реалізації соціальної політики є сприяння соціальній адаптації особистості через посередництво та конструктивний діалог. Адже ефективна соціальна інтеграція потребує не лише надання матеріальної чи психологічної підтримки, але й створення умов для порозуміння між людьми, уникнення конфліктів та формування культури ненасильницької взаємодії.

Сучасне суспільство є динамічним і багатогранним, і в ньому активну участь беруть не лише дорослі, але й діти, підлітки, молодь. Саме вони є рушіями змін, і саме за їх участі можна побудувати суспільство з мінімальним рівнем конфліктів і соціального напруження. Зокрема, це стосується студентів і молодих людей, які нерідко стають учасниками чи свідками конфліктних ситуацій.

На жаль, міжособистісні суперечки, непорозуміння, емоційне насильство - це ті бар'єри, які заважають людині повноцінно розвиватися, досягати власних цілей, реалізовувати себе. Конфлікти, що виникають у навчальному середовищі, родині або соціумі, можуть призводити до відчуження, тривожності, зниження рівня самооцінки, а подекуди - й до соціальної ізоляції [4].

Життєвий досвід, а також суспільно-політична ситуація в Україні, переконливо доводять, що мир і злагода не виникають самі собою - їх потрібно свідомо будувати через наполегливу та системну роботу. У цьому контексті особливої ваги набуває медіаційна компетентність соціального працівника, яка є важливим інструментом забезпечення гармонійної взаємодії у громаді, родині, колективі.

Особливо важливо формувати та розвивати цю компетентність у контексті роботи з ветеранами війни, для яких питання довіри, справедливості та підтримки є життєво важливими.

Соціальний працівник, який володіє медіаційною компетентністю, може виконувати такі функції:

- виступати посередником між ветераном та його родиною в умовах сімейного конфлікту;
- забезпечувати «безпечний простір» для вираження емоцій та потреб ветерана;
- допомагати у врегулюванні непорозумінь із роботодавцями або органами влади;
- сприяти створенню програм примирення на рівні громади (медіація громади).

Володіння мистецтвом посередництва дозволяє фахівцю виступати ефективним модератором у конфліктних ситуаціях, допомагаючи сторонам побачити інтереси та потреби одне одного, знайти спільні рішення та вийти із конфлікту з максимальною користю[6]. Таким чином, соціальний працівник не лише виконує роль помічника чи консультанта, але й стає фасилітатором миру, стабільності та розвитку на рівні особистості й суспільства в цілому.

У наукових працях медіацію переважно описують наступним чином: «... походить від лат. слова “mediate”, що означає «бути посередником», і вважається добровільним і приватним процесом, метою якого є пошук взаємоприйняттого вирішення ситуації».

Зокрема читаємо: «Медіатор - це особа зі спеціальною підготовкою щодо вирішення конфліктів, яка підтримує обидві сторони конфлікту та сприяє взаємоприйнятному розв'язанню». Медіатор відповідає за процедуру, а не за рішення [15].

Ведучи мову про співвідношення понять «медіація» і «медіаційна компетентність», слід звернут увагу на наступному:

Медіація –це процес; спосіб вирішення конфліктів за участі нейтральної третьої сторони - медіатора. Медіація передбачає діалог між сторонами

конфлікту, які прагнуть досягти взаємоприйняттого рішення мирним шляхом. Тобто, медіація - це конкретна дія або процедура.

Медіаційна компетентність – це здатність чи навичка; сукупність знань, умінь, навичок і особистих якостей, які дозволяють людині ефективно застосовувати принципи медіації у спілкуванні, вирішенні конфліктів, переговорах тощо. Така компетентність може бути у будь-якої особи, яка володіє навичками ненасильницької комунікації, активного слухання, емпатії тощо.

Проте роботу з врегулювання конфлікту може здійснювати і соціальний працівник, який вміє вирішувати проблемні ситуації. Основою його філософії є надання захищеного простору, який може вирішити проблему, що виникла в команді. Соціальний працівник створює безпечне середовище, яке сприяє спілкуванню конфліктуючих сторін і розвитку довірливих стосунків між ними, щоб не проявляти агресивну поведінку або досягти взаєморозуміння під час розмови чи в майбутньому. Тобто соціальний працівник відіграє непряму роль у соціальному вирішенні спору.

Вважаємо, що соціальний працівник є представником нової моделі соціальної підтримки та взаємодії. Це фахівець, діяльність якого ґрунтується на гуманістичних цінностях, нових підходах до особистості, а також на визнанні її унікальності, самостійності та потенціалу до розвитку [10].

Соціальний працівник виступає не як контролер або наглядач, а як партнер і посередник, що сприяє створенню безпечного й довірливого простору для особистісного зростання. Такий підхід формує нові взаємовідносини між людьми, ґрунтуючись на повазі, рівноправному діалозі та підтримці. Особа визнається повноправним суб'єктом соціальної взаємодії, здатним до формування власної думки, прийняття рішень і відповідальності за них.

Водночас соціальний працівник розглядає розвиток людини не як ізольований індивідуальний процес, а як соціально зумовлений - з урахуванням

впливу родини, колективу, громади, культурного контексту. Завдання соціального працівника - залучити до активного пізнання себе, розкриття здібностей та уподобань, допомогти знайти своє місце у соціальному середовищі.

Особливої ваги в цьому процесі набуває медіаційна компетентність соціального працівника, що дозволяє йому ефективно вирішувати складні ситуації без тиску, насильства чи конфронтації. Завдяки навичкам медіації, фахівець здатен делікатно впливати на перебіг конфліктів, зберігаючи гідність і психологічне благополуччя кожної сторони. Такий підхід не лише мінімізує негативні наслідки кризових ситуацій, але й сприяє глибшому усвідомленню проблем та розвитку внутрішніх ресурсів клієнта [18].

Отже, сучасний соціальний працівник - це не лише помічник, а й фасилітатор змін, творець безпечного простору для зростання, посередник у налагодженні конструктивної комунікації та підтримки вразливих груп населення.

«Соціальна адаптація - це процес пристосування індивіда до умов суспільства, формування цілісної системи асоціації з соціальним світом, інтеграція індивіда в суспільство, участь у діяльності, яка сприяє засвоєнню прийнятих у суспільстві норм і цінностей» [22].

Фахівець, який володіє медіаційною компетентністю, не є обов'язково професійним медіатором, але він несе етичну, професійну й частково правову відповідальність при використанні цих навичок у своїй роботі. Основні аспекти відповідальності:

1. Етична відповідальність:

- Неупередженість. Повинен залишатися нейтральним і не ставати на бік однієї зі сторін конфлікту.

- Конфіденційність. Зобов'язаний не розголошувати інформацію, отриману під час спілкування.

- Поважне ставлення до обох сторін. Не допустити приниження, тиску чи дискримінації.

2. Професійна відповідальність:

- Використання компетентностей у межах своїх повноважень. Соціальний працівник не повинен замінювати професійного медіатора у складних конфліктах, де це недоцільно.

- Адекватне реагування. Якщо ситуація виходить за межі його компетенції (наприклад, загроза насильства), зобов'язаний звернутися до відповідних служб.

- Постійне вдосконалення навичок. Як і будь-який фахівець, повинен оновлювати знання і вміння в сфері комунікації та конфліктології.

3. Частково правова відповідальність:

- Якщо через неправильне втручання фахівця конфлікт загострився або були порушені права учасників (наприклад, дитячі права, права людини), це може мати юридичні наслідки - скарги, дисциплінарні стягнення.

Фахівець із медіаційною компетентністю несе відповідальність за якість взаємодії, етичність процесу, дотримання меж і професійність, навіть якщо не проводить офіційну медіацію.

Робота соціального працівника як медіатора допомагає сторонам конфлікту дізнаватися про наміри та думки один одного, розуміти питання, занепокоєння та проблеми один одного. Медіатор сприяє створенню атмосфери довіри з обох сторін спору, що сприяє вирішенню складних ситуацій між сторонами [30].

Значення медіаційної компетентності для соціального працівника обумовлене специфікою його професійного середовища, де конфлікти є невід'ємною частиною повсякденної роботи [29]. Сімейні суперечки, непорозуміння між сусідами, проблеми в трудових колективах чи громадах – усе це ситуації, у яких соціальний працівник виступає не просто консультантом, а й посередником. Завдяки медіаційним навичкам фахівець може не лише

допомогти сторонам знайти вихід із кризи, а й запобігти її повторенню в майбутньому. Більше того, медіація сприяє формуванню культури діалогу в суспільстві, що має довгостроковий позитивний вплив на соціальну згуртованість і взаєморозуміння.

Аналізуючи літературу, звернули увагу, що одним із ключових елементів медіаційної компетентності є знання й уміння працювати з етапами медіаційного процесу, який зазвичай складається з кількох послідовних фаз. Підготовчий етап передбачає встановлення контакту зі сторонами, пояснення правил і принципів медіації, а також оцінку готовності учасників до діалогу. Вступна частина включає створення атмосфери довіри й окреслення цілей процесу. Далі йде з'ясування позицій сторін, де медіатор допомагає кожному учаснику чітко сформулювати свої інтереси й потреби. На етапі пошуку рішень соціальний працівник стимулює креативність і готовність до компромісу, а завершальний етап – укладення угоди – фіксує досягнуті домовленості. Кожен із цих етапів вимагає від медіатора специфічних дій і гнучкості в підходах [26].

Визнаємо, що важливим елементом медіаційної компетентності є здатність працювати з емоціями, які часто стають основною перешкодою на шляху до вирішення конфлікту. Гнів, образа, страх чи розчарування можуть блокувати раціональний діалог і призводити до ескалації напруги. Соціальний працівник як фахівець з медіаційними компетенціями має вміти розпізнавати ці емоції, давати сторонам можливість їх висловити, а потім спрямовувати їх у конструктивне русло. Наприклад, замість того щоб дозволяти сторонам зосереджуватися на взаємних звинуваченнях, медіатор може переключити їхню увагу на спільні цілі чи майбутні перспективи, що допомагає знизити градус конфлікту й відкрити двері до співпраці.

Культурна чутливість є ще одним невід'ємним елементом медіаційної компетентності, особливо в умовах глобалізованого світу, де соціальні працівники дедалі частіше стикаються з людьми різних етнічних, релігійних і

культурних традицій. Розуміння культурних особливостей дозволяє уникати непорозумінь, які можуть виникнути через різницю в цінностях чи нормах поведінки [4].

Етичні принципи формують моральну основу медіаційної компетентності, без якої неможливе її повноцінне функціонування. Конфіденційність гарантує, що інформація, отримана під час медіації, не буде розголошена без згоди сторін, що є критично важливим для збереження їхньої безпеки й довіри. Добровільність участі означає, що ніхто не може бути примушений до медіації проти своєї волі, а повага до автономії сторін підкреслює їхнє право самостійно приймати рішення. Соціальний працівник має неухильно дотримуватися цих принципів, адже будь-яке їх порушення може підірвати легітимність процесу й поставити під сумнів його результати [5].

Розвиток медіаційної компетентності є безперервним процесом, який вимагає від соціального працівника як теоретичної підготовки, так і практичного досвіду. Участь у спеціалізованих тренінгах, семінарах і супервізіях дозволяє фахівцеві вдосконалювати свої навички й адаптувати їх до нових викликів. Кожна конфліктна ситуація є унікальною, тому фахівцеві необхідно бути гнучким і готовим до імпровізації, зберігаючи при цьому чітке розуміння базових принципів і технік. Обмін досвідом із колегами також відіграє важливу роль, адже він дає змогу вчитися на реальних кейсах і уникати типових помилок.

Вважаємо, що медіаційна компетентність має трансформативний потенціал, який виходить за межі вирішення окремого конфлікту. Для сторін медіація стає можливістю не лише знайти компроміс, а й переосмислити свої відносини, розвинути навички спілкування та підвищити власну емоційну зрілість. Для соціального працівника цей процес також є джерелом професійного й особистісного зростання – у ході медіації він удосконалює свою емпатію, комунікативні здібності та здатність до аналізу складних ситуацій.

Таким чином, медіаційна компетентність стає не лише інструментом роботи, а й фактором, що сприяє розвитку як самого фахівця, так і суспільства загалом.

Таким чином поняття медіаційної компетентності соціального працівника охоплює здатність фахівця ефективно застосовувати знання, навички та установки, пов'язані з медіацією, у процесі вирішення конфліктів, напружених ситуацій або підтримки комунікації між клієнтами вразливих категорій - у тому числі ветеранами війни, демобілізованими особами, їхніми сім'ями та громадами.

Медіація, як важлива складова системи соціальних послуг, допомагає вирішувати конфлікти та підтримувати соціальну стабільність. Дослідження О.М. Яремко підкреслює, що медіація є однією з основних соціальних послуг, які надаються місцевою владою в Україні.

Закон України "Про соціальні послуги" зобов'язує органи місцевого самоврядування організовувати надання медіаційних послуг, забезпечуючи їх доступність для всіх категорій населення. Це включає в себе не лише організацію самих медіаційних сесій, але й підготовку кваліфікованих медіаторів, здатних ефективно вирішувати різноманітні конфлікти.

Органи місцевого самоврядування повинні активно інформувати населення про можливості медіації, роз'яснюючи її переваги та процедури. Важливо налагодити співпрацю з різними організаціями, як державними, так і недержавними, для забезпечення комплексного підходу до вирішення конфліктів.

Практична реалізація медіаційних послуг вимагає належного фінансування, яке дозволить забезпечити підготовку медіаторів, організацію медіаційних центрів та проведення інформаційних кампаній. Крім того, необхідно розробити чіткі механізми направлення громадян на медіацію, а також забезпечити конфіденційність та неупередженість процесу.[33]

Впровадження медіації як базової соціальної послуги є важливим кроком до створення більш справедливого та гармонійного суспільства. Активна участь органів місцевого самоврядування, належне фінансування та професійна підготовка медіаторів є ключовими факторами успішної реалізації цієї послуги.

1.2. Форми набуття та сфери застосування медіаційної компетентності соціального працівника

Медіаційна компетентність соціального працівника є результатом цілеспрямованого процесу її формування, який може відбуватися через різні форми набуття, а також має широкі сфери застосування в професійній діяльності. Цей процес включає як теоретичну підготовку, так і практичний досвід, що дозволяє фахівцям ефективно виконувати свої функції в умовах конфліктних ситуацій [7].

На наш погляд однією з ключових форм набуття медіаційної компетентності є професійна освіта. У закладах вищої освіти соціальні працівники отримують базові знання про теорію конфліктів, методи їх вирішення та основи медіації. Як зазначає А. Н. Гірняк, професійна підготовка соціальних працівників передбачає не лише засвоєння теоретичних основ, а й формування практичних навичок через моделювання ситуацій, що сприяє розвитку медіаційної компетентності. Крім того, важливу роль відіграють тренінги та семінари, які дозволяють поглибити знання і відпрацювати навички фасилітації діалогу та нейтрального посередництва.

А. В. Фурман підкреслює, що компетентність формується через циклічно-вчинковий підхід, який передбачає поєднання теоретичного навчання з практичним застосуванням у реальних ситуаціях. Соціальні працівники можуть розвивати свої медіаційні здібності, аналізуючи власний досвід, беручи участь у

професійних спільнотах або вивчаючи спеціалізовану літературу. Наприклад, участь у кейс-методах чи рольових іграх сприяє розвитку рефлексії, що є невід'ємною частиною медіаційного процесу.

Як зазначає О.Є. Фурман, медіація в соціальній роботі сприяє гармонізації відносин у суспільстві, запобігаючи ескалації конфліктів і зміцнюючи соціальну згуртованість.

Для успішного впровадження медіації соціальний працівник має досконало володіти навичками комунікації, адже саме здатність налагоджувати взаємодію між людьми є однією з найважливіших у сучасному світі. Комунікація, як зазначається в лінгвістичних джерелах, є особливою формою людської взаємодії, що проявляється в процесі пізнання та спільної діяльності. Її основна мета – досягнення порозуміння між сторонами, з'ясування їхніх позицій, подолання розбіжностей і створення умов для конструктивного діалогу через різноманітні стратегії спілкування [11].

Комунікативні вміння соціального працівника спрямовані на реалізацію кількох ключових завдань: забезпечення взаєморозуміння між людьми, сприяння їхній взаємодії та підтримка процесу соціалізації. Психологічні дослідження підтверджують, що без спілкування неможливе функціонування будь-якого суспільства, адже воно є базовою потребою людини. Нам імпонують слова М. Філоненко про те, що спілкування виступає фундаментальною складовою людського існування, проявляючись у різноманітних аспектах міжособистісних відносин (Філоненко, 2015). Для соціального працівника, який працює у сфері взаємодії між людьми, вміння налагоджувати контакт і майстерно використовувати мову є невід'ємною частиною професії. Мова не лише відображає нашу ідентичність, але й є проявом національної культури, що вирізняє нас як соціальних істот [24].

Питання впливу мови та спілкування на розвиток людства досліджували вчені різних напрямів. Наприклад, Дж. Гілфорд розглядав мову як соціальну

потребу, що об'єднує людей. А. Маслоу вважав її основою для задоволення базових потреб особистості. Р. Кеттел пов'язував спілкування з інстинктивними проявами, а А. Петровський наголошував на його духовному значенні. Завдяки вмінню ефективно спілкуватися соціальний працівник може показати своїм підопічним, як на основі потреби у взаємодії виникають інші важливі соціальні прагнення, такі як афіліація, атракція, дружба, любов і потреба в соціальній підтримці [7].

Варто зупинитися на розгляді цих понять детальніше. Афіліація виявляється в емоційній відкритості, здатності реагувати на почуття інших, надавати підтримку та активно взаємодіяти з оточенням. Атракція проявляється у позитивному ставленні до іншої людини та бажанні привертати її увагу. Дружба базується на взаємній симпатії, високому рівні комфорту у спілкуванні та позитивних емоціях. Любов виражається через ніжність, повагу, толерантність і радість від взаємодії. Соціальна підтримка, у свою чергу, ґрунтується на впевненості в тому, що оточення готове допомагати й співпереживати. Вона включає емоційну, оцінну, інформаційну та практичну складові, які разом створюють відчуття безпеки й довіри [21].

Сучасні способи комунікації поступово відходить від авторитарних підходів, переорієнтовуючись на співпрацю та діалог. Цей напрям передбачає взаємодію між учасниками процесу на принципах поваги до прав і свобод особистості, врахування культурних особливостей. Культура в цьому контексті має багатогранне значення. Наприклад, Р. Бенедикт інтерпретувала її як набір поведінкових моделей, що передаються між поколіннями. Л. Уайт акцентував на матеріальному аспекті культури, тоді як К. Уіслер пов'язував її зі способом життя. У. Самнер вбачав у культурі сукупність адаптацій до умов існування, а М. Херсковіц наголошував на її ролі як способу мислення, що формує суспільство. Усі ці підходи підкреслюють багатофункціональність культури як основи для взаємодії.

Медіаційна компетентність є ефективною технологією, яку соціальний працівник застосовує для розв'язання конфліктів. Ця функція є частиною його професійних обов'язків, адже соціальний працівник, як представник психологічної служби, виконує роль посередника. Його діяльність зосереджена на запобіганні конфліктам або їх подоланні, якщо вони вже виникли, що робить медіаційну компетентність незамінною в освітньому середовищі [17].

Соціальний працівник займається діяльністю, яка характеризується постійною суперечливістю. Ось чому він функціонує як посередник між сторонами протиріччя. Як наслідок, очевидно, що для виконання своїх обов'язків соціальний працівник повинен мати практичні здібності щодо вирішення суперечок, і це саме те, чого досягає мистецтво посередництва [5].

Відповідно до основних форм набуття медіаційної компетентності належать: формальна та неформальна освіта; майстер-класи і тренінги; неформальна освіта; інформальна освіта; менторинг і супервізія.

Університетські програми: інтеграція навчальних курсів з конфліктології, альтернативного вирішення спорів, основ медіації; онлайн-курси і вебінари; участь у медіаційних сесіях і стажування.

Як уже зауважували, формальна освіта передбачає включення до університетських програм навчальних курсів з конфліктології, альтернативного вирішення спорів, основ медіації. Так навчальні програми кафедри психології та соціальної роботи Західноукраїнського національного університету передбачають вивчення наступних навчальних дисциплін: «Конфліктологія та медіація», «Правове регулювання перемовин та медіація», «Психологія перемовин», «Галузеві сфери медіації: сім'я, робота, бізнес, менеджмент».

Вважаємо, що модулі післядипломної освіти у соціальній сфері обов'язково мають включати навчальні програми для практиків на базі соціальних закладів, центрів підвищення кваліфікації, зокрема навчальні

програми для практиків на базі соціальних закладів, центрів підвищення кваліфікації.

Не менш важливу роль відіграє неформальна освіта.

- тренінги та майстер-класи: короткострокові програми від громадських організацій (наприклад, ГО «Інститут миру і порозуміння»);
- стажування та участь у медіаційних сесіях;
- онлайн-курси і вебінари.

Інформальна освіта ґрунтується на самоосвіті, рефлексивному аналізі досвіду, професійних комунікаціях. У ХХІ столітті, в умовах швидких соціальних змін, інформальна освіта набуває особливого значення для розвитку практикуючих медіаторів, оскільки забезпечує адаптивність, гнучкість і сталість професійного зростання.

Інформальна освіта (self-directed or informal learning) - це цілеспрямоване, але неструктуроване, неконтрольоване ззовні набуття знань, навичок і установок у повсякденному житті, професійній практиці, неформальному спілкуванні тощо.

Відповідно до підходу ЮНЕСКО, інформальна освіта:

- є невід'ємною частиною життєвого досвіду людини;
- не має заздалегідь визначеної навчальної програми чи сертифікації;
- базується на мотивації самоосвіти, саморефлексії, обміну досвідом.

Інформальна освіта сприяє розвитку таких ключових елементів медіаційної компетентності:

- етична зрілість – формується через міркування над етичними дилемами, спілкування в професійних колах;
- рефлексивність – розвиток здатності аналізувати власні дії, помилки, рішення;
- емпатія та уважне слухання – практикуються через особисті життєві ситуації та роботу з клієнтами;

- крос-культурна чутливість – зростає через спостереження за різними соціальними контекстами;
- комунікаційна пластичність - удосконалюється через спілкування у різних соціальних ролях та середовищах.

Основними джерела інформальної освіти для соціального працівника є [22]:

- професійна рефлексія (ведення щоденника соціального працівника; аналіз помилок та складних кейсів; обговорення досвіду з колегами);
- читання спеціалізованої літератури (книги, статті, дослідження, блоги практиків; огляд міжнародного досвіду (від Міжнародного інституту медіації, CEDR, АВА тощо; самостійне вивчення кейсів (case-based learning));
- участь у спільнотах практики: форми (професійні спільноти, онлайн-групи, форуми); механізми (діалог, обмін досвідом, запити порадами);
- спостереження за досвідченими соціальними працівниками; неформальне наставництво;
- медіа та цифрові ресурси: вебінари, подкасти, YouTube-канали.

Самоосвіта - це самостійне, усвідомлене, системне здобуття знань, що здійснюється поза межами формального навчального процесу. Вона може бути як спонтанною (викликану потребою в моменті), так і стратегічно організованою (плановою).

У сфері соціальної роботи самоосвіта виконує подвійну функцію: забезпечує як професійне зростання, так і особистісну зрілість фахівця.

Основні форми самоосвіти для формування медіаційної компетентності:

- Індивідуальне читання (література з медіації, соціального конфлікту, психології ветеранів війни);
- Професійні блоги, форуми (обмін практичним досвідом з медіаторами в онлайн-спільнотах);

- Онлайн-курси (програми з основ медіації, активного слухання, ненасильницького спілкування);

- Відеонагляд та аналіз кейсів (перегляд відео з реальних медіацій (на YouTube, Coursera, медіаплатформи)).

Водночас виокремимо переваги та виклики саоосвіти:

До переваг відносимо:

- гнучкість у часі й темпах;
- індивідуалізація під особисті інтереси;
- швидка адаптація до нових тем (наприклад, військова травма, адаптація до цивільного життя).

Тоді як викликами вважаємо:

- відсутність зворотного зв'язку;
- ризик хибної інтерпретації знань;
- низький рівень самодисципліни.

Таким чином, самоосвіта є невід'ємним компонентом професійного становлення фахівця соціальної сфери, що працює з ветеранами війни. Вона дає змогу формувати гнучку, рефлексивну, етично вмотивовану медіаційну компетентність, здатну забезпечити ефективне вирішення конфліктів, психоемоційну підтримку та сприяння інтеграції ветеранів у громаду.

У сучасному динамічному світі саме здатність до постійного самонавчання визначає конкурентоздатність і професійну ефективність медіатора [28].

Соціальні працівники, працюючи із особами/сім'ями, які знаходяться у складних життєвих обставинах, часто стикаються з високим рівнем професійного навантаження, емоційним вигоранням та складними міжособистісними ситуаціями. Формування медіаційної компетентності - ключової для вирішення конфліктів - потребує не лише освіти, а й практичного супроводу, який забезпечують менторство та супервізія.

Менторство сприяє первинному засвоєнню компонентів медіаційної компетентності у безпечному середовищі, а супервізія - їх закріпленню, корекції і поглибленню через рефлексію досвіду. Вони забезпечують не лише передачу досвіду, але й простір для безпечного аналізу складних професійних ситуацій. У роботі із особами/сім'ями, які знаходяться у складних життєвих обставинах, це набуває особливої ваги, оскільки вимагає високої чутливості, нейтральності та психоемоційної стабільності [39].

Згідно досліджень Яремко О.М. про медіацію, як соціальну послугу зрозуміло, що виконавчі органи місцевого самоврядування відіграють важливу роль у популяризації медіації як ефективного способу вирішення конфліктів.

Враховуючи низьку обізнаність населення про цю послугу, саме місцева влада має забезпечити якісне інформування громадян. Завдяки децентралізації, вони мають можливість безпосередньо взаємодіяти з населенням, надавати консультації та створювати доступні інформаційні матеріали про медіацію.

Ефективне виконання цих повноважень сприяє підвищенню довіри до медіації, її активному використанню та інтеграції в систему соціального захисту, що позитивно впливає на вирішення конфліктів на місцевому рівні та покращує якість соціальних послуг. [34]

Інформування про медіацію є важливим завданням місцевої влади, що сприяє розвитку демократичного суспільства та захисту прав громадян.

Висновки до першого розділу

1. Медіаційна компетентність є однією з ключових складових професійної компетентності фахівця соціальної сфери. У широкому значенні вона охоплює здатність фахівця здійснювати посередництво в конфліктних ситуаціях, сприяти

конструктивному діалогу між сторонами, забезпечувати емоційну безпеку, нейтральність та підтримку.

Медіаційна компетентність соціального працівника - це інтегративна професійна характеристика, яка включає сукупність знань, умінь, навичок, особистісних якостей і ціннісних установок, що забезпечують ефективне посередництво у конфліктних чи критичних соціальних ситуаціях з урахуванням етичних норм, нейтральності, безоцінності та сприяння конструктивному діалогу.

2. Структуру медіаційної компетентності становлять:

1) *когнітивний компонент (знання)*: знання базових понять медіації (стадії, принципи, моделі); розуміння психології конфлікту та реакцій травмованих осіб; нормативно-правове забезпечення процесу медіації; уявлення про культурні, соціальні, гендерні аспекти комунікації.

2) *операційно-діяльнісний компонент (уміння та навички)*: активне слухання та відображення почуттів; нейтральна постановка питань, перефразування; робота з емоціями (деескалація); фасилітація конструктивного діалогу; управління процесом переговорів чи примирення.

3) *мотиваційно-особистісний компонент*: готовність до посередницької ролі; толерантність до неоднозначності; етична орієнтація (повага до прав і гідності клієнта); емоційна стабільність, саморефлексія, емпатія; здатність утримувати нейтральність і неупередженість.

3. Розвинена медіаційна компетентність дозволяє соціальному працівнику сприяти гармонізації соціальних відносин, попереджати ескалацію спорів і підвищенню ефективності професійної діяльності в умовах сучасних викликів (зокрема, ефективно працювати в ситуаціях післявоєнної реабілітації); бути посередником у конфліктних відносинах між ветеранами, членами їхніх сімей, громадами; уникати конфронтацій у роботі з клієнтами з

ПТСР;сприяти реінтеграції ветеранів у соціальне середовище); зміцнювати довіру до соціальних служб як до простору підтримки, а не контролю.

4. Форми набуття медіаційної компетентності:

1) Формальна освіта (університетські програми та модулі післядипломної освіти);

2) Неформальна освіта (тренінги та майстер-класи;стажування та участь у медіаційних сесіях; онлайн-курси та вебінари);

3) Інформальна освіта (самоосвіта;професійне спілкування;рефлексивна практика);

4) Супервізія та менторинг.

5. Сфери застосування цієї компетентності є різноманітними: від сімейної медіації та вирішення громадських конфліктів до роботи з вразливими групами населення. Особливо важливим є використання медіаційних підходів у ситуаціях, що вимагають делікатного посередництва, де соціальний працівник виступає фасилітатором порозуміння.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація, проведення та аналіз анкетування з проблеми медіаційної компетентності соціального працівника

Сучасні психологи наголошують, що тестування є важливим інструментом для оцінки професійної придатності, оскільки воно дозволяє скласти узагальнений психологічний профіль особистості. Цей профіль може бути уточнений через структуровані бесіди та спостереження [31].

В рамках написання кваліфікаційної роботи було проведено упродовж березня 2025 року дослідження психологічного профілю соціальних працівників, які володіють медіаційними компетенціями у процесі міжособистісної взаємодії. Дослідження здійснювалося на базі комунального закладу «Центр надання соціальних послуг Скалатської територіальної громади».

Участь в дослідженні взяли 17 фахівців із середнім віком 31 ± 7 років, загальним професійним стажем 11 ± 5 років і середнім досвідом роботи 2 ± 2 роки. Основним критерієм для порівняння груп була результативність медіаційної діяльності. Успішними вважалися ті соціальні працівники, чия медіаційна компетентність частіше допомагала розв'язувати конфлікти укладенням примирної угоди і які висловлювали задоволеність своєю професійною діяльністю.

Для збору даних використовували психологічне тестування, метою якого було здійснити оцінювання рівня самооцінки професійної компетентності соціальних працівників. Для аналізу психологічних якостей, важливих для медіації, застосовувалася методика «Одинадцять особистісних факторів».

У дослідженні враховувалися як об'єктивні (укладення примирної угоди, наявність відновлювальних дій), так і суб'єктивні критерії успішності (задоволеність роботою, відновлення відносин між сторонами). Основний акцент робився на об'єктивних показниках: успішними вважалися соціальні працівники, у яких середня кількість медіацій перевищувала $7,8 \pm 10,2$, а кількість примирних угод становила щонайменше $6,1 \pm 8,8$. За цими критеріями 55,7% учасників були віднесені до успішних, а 44,3% – до менш успішних.

Результати показали, що активна практична діяльність є ключовим фактором формування медіаційної компетентності. Професійні якості соціального працівника розвиваються в процесі роботи, де інтенсивно формується його професійна ідентичність. На початковому етапі (фаза адаптації) фахівець освоює базові навички, звикаючи до професійних завдань і формуючи індивідуальний стиль роботи. Тривалість цього етапу залежить від особистих рис, інтелектуального рівня та мотивації. На другому етапі відбувається поглиблення спеціальних знань і вдосконалення навичок, а на третьому – фахівець досягає творчого рівня, де професійна самосвідомість дозволяє йому реалізовувати себе як затребуваного спеціаліста.

Відмінності між успішними і менш успішними соціальними працівниками, що набули медіаційної компетентності за стажем пояснюються тим, що на етапі переходу від адаптації до поглибленого освоєння професії (другий рівень) фахівці закріплюють спеціалізовані навички процесу медіації [34]. Якщо на першому етапі формуються загальні професійні вміння, то на другому – глибше розуміння психологічних аспектів роботи, що сприяє ефективності медіаційних процедур.

Для оцінки індивідуально-психологічних особливостей соціальних працівників із різним рівнем успішності застосовувався багатовимірний дисперсійний аналіз. Залежною змінною виступала належність до групи успішності, а незалежними – показники методики «Одинадцять особистісних

факторів». Результати показали статистично значущі відмінності за такими характеристиками: «допитливість – інтелектуальна стриманість» і «оригінальність – традиційність». На рівні тенденцій спостерігалися розбіжності за параметрами «дружелюбність – недовірливість» і «моральність – моральна гнучкість», що вказує на важливість цих рис для успішної медіаційної діяльності.

Аналіз результатів дослідження показав, що успішні соціальні працівники, які набули медіаційної компетентності, вирізняються вищим рівнем допитливості та оригінальності порівняно з менш успішними колегами. Ці якості пояснюються їхньою готовністю сприймати нову інформацію, вдосконалювати наявні знання і розвивати професійні навички. Такі фахівці схильні до глибокого аналізу своєї роботи, рефлексії та пошуку нових підходів. Вони добре орієнтуються у процедурі медіації, чітко розуміють її етапи, але за потреби здатні адаптувати процес, застосовуючи нестандартні рішення. Їхня діяльність характеризується індивідуальним стилем, що відображає творчий підхід і робить їх унікальними серед інших соціальних працівників.

Ще однією особливістю успішних соціальних працівників, які розвивають себе у медіації, є помірно виражена моральність і дружелюбність, які перевищують середній рівень, але не досягають крайніх значень. Надмірна м'якість чи гуманність, як і надто суворе ставлення до моральних норм, можуть ускладнювати взаємодію з учасниками конфлікту та перешкоджати професійній діяльності. Наприклад, занадто високі моральні стандарти або надмірна дружелюбність можуть порушити принцип неупередженості, який є основою медіації. Успішні соціальні працівники демонструють оптимальний баланс цих якостей, що дозволяє їм залишатися об'єктивними й ефективними [35].

На основі отриманих даних було складено психологічний портрет успішного соціального працівника з медіаційними компетентностями. Так, це товариська особистість із розвиненою чуйністю, здатна враховувати позицію

іншої сторони та, за необхідності, йти на компроміс. Такий фахівець уміє грамотно структурувати процес медіації, раціонально розподіляючи час і ресурси. Водночас він дотримується етичних принципів, зберігає гнучкість у підходах і проявляє ініціативність, вносячи нові ідеї у свою роботу. Ці риси забезпечують високий рівень медіаційної компетентності та сприяють досягненню позитивних результатів у примирних процедурах.

Нижче представлено аналіз ступеня вираженості професійно важливих якостей соціальних працівників, які набули медіаційної компетентності, на основі результатів дослідження за методикою «Одинадцять особистісних факторів». Дані подано в таблиці з оцінками за десятибальною шкалою (максимум 10, похибка $\pm 0,05$), що відображає рівень прояву кожної якості.

Таблиця 2.1

Ступінь виразності професійно важливих якостей медіаторів на основі результатів дослідження за методикою «Одинадцять особистісних факторів» (мах=10; $\pm 0,05$)

Професійна якість	Рівень за шкалою	Бал
Комунікабельність (активність у взаємодії, товариськість)	Вище середнього	6,4
Дружелюбність (чуйність, здатність до співпереживання)	Вище середнього	6,8
Сенситивність (чутливість до естетики та нюансів відносин)	Нижчий за середній	4,5
Моральність (дотримання етичних принципів)	Вище середнього	6,8
Оригінальність (прагнення до нестандартних рішень)	Середній	5,2
Комфортність (готовність до компромісу, орієнтація на групу)	Вище середнього	5,6
Активність (ініціативність, енергійність)	Середній	5,1
Врівноваженість (стійкість до стресу, спокій)	Середній	5,1
Організованість (дисципліна, планування)	Вище середнього	5,5
Конкретність (увага до деталей, точність)	Середній	4,9
Допитливість (інтерес до нового, готовність навчатися)	Середній	5,1

Результати дослідження дозволяють виділити п'ять ключових якостей, що мають прогностичне значення для медіаційної компетентності соціальних працівників:

1. *Дипломатичність* (позначення +N, факторне навантаження 0,72). Ця якість характеризується проникливістю, умінням зберігати нейтралітет і раціональність у складних ситуаціях. Такі спеціалістине піддаються емоційним впливам, аналізують обставини з холодним розумом, виважено обирають лінію поведінки та контролюють свої слова й жести.

2. *Високий інтелект* (позначення +B, факторне навантаження 0,68). Цей фактор відображає розвинене логічне мислення, здатність працювати з абстрактними поняттями, широкий кругозір, наполегливість у досягненні цілей і високий рівень освіченості.

3. *Сила «над Я»* (позначення +G, факторне навантаження 0,55). Ця характеристика включає відповідальність, доброзичливість, стійкість етичних переконань, ретельність у виконанні завдань і самодисципліну, спрямовану на підтримку загальнолюдських цінностей.

4. *Сила «Я»* (позначення +C, факторне навантаження не вказано, але умовно високе). Вона проявляється в емоційній зрілості, впевненості в собі, послідовності дій, реалістичному сприйнятті дійсності та чіткому розумінні професійних вимог.

5. *Компромісність* (факторне навантаження 0,50). Ця якість передбачає здатність знаходити конструктивні рішення в конфліктних ситуаціях, використовувати альтернативні підходи та враховувати позицію іншої сторони для досягнення згоди.

Наведені якості формують основу ефективної медіаційної діяльності соціального працівника, дозволяючи йому успішно виконувати посередницькі функції та сприяти примиренню сторін [10].

Також розроблено авторську анкету для спеціалістів соціальної сфери на тему «Індекс медіаційної компетентності соціального працівника» (див. Додаток А).

Мета анкетування - виявити рівень обізнаності соціальних працівників із поняттям медіації, оцінити значення медіаційної компетентності у професійній діяльності, визначити частоту застосування медіативних підходів у роботі та рівень зацікавленості у професійному розвитку в цій сфері.

У процесі розробки анкети було враховано принципи:

- *валідності* - запитання охоплюють ключові аспекти теми дослідження (знання, ставлення, досвід, самооцінка, мотивація);
- *доступності формулювання* - всі запитання сформульовані зрозумілою, недискримінаційною мовою;
- *структурної логіки* - анкета побудована за логікою: від обізнаності → до досвіду → до мотивації → до оцінки перспектив застосування;
- *збалансованості типів запитань* - включено як закриті запитання (із фіксованими варіантами відповідей для кількісного аналізу), так і відкрите запитання для якісного аналізу.

Загальновідомо, що результативність анкетування залежить від структури та змісту анкети.

Розроблена нами анкета містить 11 запитань, з яких: 10 закритих запитань з чотирма варіантами відповідей кожне (типовий формат для кількісної оцінки за методом описової статистики) та 1 відкрите запитання - для виявлення особистої точки зору, рефлексії, професійних очікувань (якісний аналіз) [21].

Зміст анкетних становить шість блоків:

- 1) обізнаність з поняттям медіації (запитання 1, 2);
- 2) оцінка важливості та досвіду застосування (запитання 3–5);
- 3) навчання та саморозвиток (запитання 6, 9);

- 4) самооцінка професійної впевненості та компетентності (запитання 7, 8);
- 5) потреба у впровадженні медіації в соціальну сферу (запитання 10);
- 6) власне бачення застосування медіації (запитання 11 - відкрите).

Що стосується типів шкал та інтерпретації відповідей, то нами було застосовано:

1) шкалу альтернативного вибору (варіанти а–г) забезпечує можливість визначити:

- рівень знань (від «добре знайоме» до «ніколи не чув»);
- рівень досвіду (від «постійно» до «ніколи»);
- рівень зацікавленості й самовпевненості (від «дуже» до «зовсім ні»).

2) відкрите запитання дозволяє зібрати:

- якісні дані щодо застосування медіації у практиці;
- приклади ситуацій, проблем, потреб, ідей щодо інтеграції медіаційного підходу.

Перед основним збором даних анкету було апробовано на малій групі (5–10 осіб) для [15]:

- перевірки зрозумілості запитань;
- усунення логічних та термінологічних неузгодженостей;
- уточнення формулювання відповідей.

За результатами анкетування можливо:

- сформувати описовий портрет соціального працівника у контексті медіаційної компетентності;
- виявити дефіцити в освіті та практичних навичках;
- обґрунтувати потребу у впровадженні освітніх програм, тренінгів і супервізійної підтримки.

Проходження соціальними працівниками комунального закладу «Центр надання соціальних послуг Скалатської територіальної громади» анкетування

на тему «Індекс медіаційної компетентності соціального працівника» показало, що більшість респондентів (70%) знайомі з поняттям медіації, однак лише 20% проходили повноцінне навчання. 85% від анкетованих соціальних працівників вважають медіаційні навички важливими, а 80% – зацікавлені в їх удосконаленні. Лише 10% використовують медіаційні підходи постійно, що вказує на недостатню інтеграцію у повсякденну роботу. Що стосується психологічної готовності, то 45% респондентів відчувають труднощі або уникають участі у вирішенні конфліктів, хоча 70% підтримують впровадження медіації у систему соціальної роботи.

2.2. Програма тренінгу вдосконалення медіаційної компетентності соціальних працівників

За результатами анкетувань, зазначених у попередньому підрозділі кваліфікаційної роботи, розроблено проєкт програми тренінгу з підвищення рівня медіаційної компетентності соціальних працівників. Програма данного тренінгу складається з трьох основних блоків, які охоплюють ключові навички, необхідні для ефективної роботи в цій сфері. Адже оволодіння базовими вміннями, що становлять медіаційну компетентність, є критично важливим для соціальних працівників, без них неможливо якісно розв'язувати конфлікти, сприяти згуртованості спільнот і налагоджувати продуктивну взаємодію, зокрема, у надскладній ситуації, що склалася на сьогодні в Україні [34].

Перший блок програми тренінгу: розвиток особистісних якостей соціального працівника. Зосереджений на тому, як внутрішні характеристики соціального працівника впливають на його взаємодію з оточенням. Адже від особистих якостей залежить якість стосунків із людьми, тому особливу увагу приділено емоційному інтелекту, який включає усвідомленість, саморегуляцію

та емпатію. Усвідомленість допомагає соціальному працівнику розпізнавати власні емоції та потреби, що є основою для ефективної комунікації. Ця навичка розвивається через ведення щоденника, практики медитації чи психотерапевтичні сесії, які дозволяють аналізувати свої почуття та залишатися присутнім у процесі взаємодії. Саморегуляція дає змогу контролювати емоційні реакції, адаптуватися до ситуацій і гнучко реагувати на конфлікти. Її можна вдосконалювати через розвиток усвідомленості, комунікативні вправи та інструменти самодопомоги. Емпатія, своєю чергою, необхідна для розуміння емоційного стану інших людей – як когнітивного (аналіз почуттів), так і емоційного (співпереживання). Для її розвитку рекомендуються практики активного слухання, уявлення себе на місці іншого та медитації доброзичливості.

У професійній діяльності соціального працівника важливо уникати негативних реакцій співрозмовників, які можуть спотворити сприйняття інформації. Наприклад, у коротких медіаційних сесіях (15–20 хвилин) негативна реакція на слова чи тон медіатора може зруйнувати довіру сторін. У таких випадках ключ до успіху – позитивний підхід, особливо коли одна зі сторін недостатньо обізнана в темі чи реагує неадекватно. Тиск або різкість лише погіршують ситуацію, тоді як спокій і доброзичливість сприяють порозумінню. Для покращення комунікації пропонується [39]:

1. аналізувати власні висловлювання, звертаючи увагу на невербальні сигнали (наприклад, ознаки роздратування чи втрати інтересу);
2. перевіряти, чи правильно співрозмовник зрозумів сказане, через зворотний зв'язок;
3. демонструвати щирю повагу до іншої сторони, уникаючи штучних технік, які можуть видатися нещирими.

Другий блок програми тренінгу: соціальні навички соціального працівника. Присвячений умінням, які дозволяють соціальному працівнику

ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Важливо не лише визначати з ким будувати стосунки, а й робити це щиро, без прагнення до особистих вигод. Успіх медіації залежить від чіткого розуміння власного рівня компетентності, адже самообман перешкоджає професійному розвитку. Для оцінки своїх соціальних навичок рекомендується зібрати відгуки від колег чи близьких, бажано від тих, чиї досягнення мотивують. Такий підхід допомагає виявити слабкі місця та окреслити напрямки вдосконалення. Соціальні навички, такі як емпатія, системність і здатність переконливо висловлювати думки, є основою для якісної комунікації. Вони тісно пов'язані з рівнем самопізнання: соціальний працівник має усвідомлювати причини своїх дій і їхній вплив на інших, аналізуючи причинно-наслідкові зв'язки.

Третій блок програми тренінгу: лідерські та організаторські вміння. Зосереджений на розвитку якостей, які дозволяють соціальному працівнику вести за собою людей і створювати стійкі посередницькі зв'язки. Відкритість, доброзичливість і віра в потенціал інших є основою для довгострокового успіху в медіації. Соціальний працівник, який щиро піклується про учасників конфлікту й бачить у них можливості для зростання, сприяє позитивній динаміці взаємодії. Лідерство в медіації проявляється через уміння спрямовувати енергію сторін у конструктивне русло, а організаторські здібності – через ефективне управління процесом. Для цього необхідно розвивати самодисципліну, адаптивність і концентрацію уваги. У сучасних умовах, коли темп життя прискорюється, здатність швидко адаптуватися й зберігати психологічну стійкість стає важливішою за традиційне планування часу [24].

Отже, тренінгова програма передбачає три етапи розвитку медіаційної компетентності:

1. оцінка поточного рівня базових навичок через зворотний зв'язок і самоаналіз;

2. вибір пріоритетного блоку для вдосконалення (особистісні, соціальні чи лідерські якості);

3. використання практичних інструментів (медитація, активне слухання, ведення щоденника тощо) для досягнення результатів. Цей процес є безперервним і потребує практичного застосування, адже лише через реальний досвід соціальний працівник може підвищити свою ефективність у медіації.

Програма тренінгу з вдосконалення медіаційної компетентності для соціальних працівників «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» (див. Додаток В.) розроблена задля розвитку й удосконалення медіаційної компетентності соціальних працівників. Вона спрямована на формування ключових особистісних, соціальних, лідерських і організаторських навичок, необхідних для ефективного врегулювання конфліктів у професійному середовищі.

Мета тренінгу- розвинути медіаційну компетентність соціальних працівників шляхом поглиблення емоційної, комунікативної та організаційної спроможності, необхідної для конструктивної взаємодії з клієнтами, зокрема ветеранами війни та демобілізованими особами.

Відповідно до програми тренінг має тривати 2 дні (16 годин).

На початку тренінгу здійснюється організаційний блок, який включає:

- привітання учасників, створення безпечного освітнього простору;
- ознайомлення з метою, завданнями та програмою тренінгу;
- коротке обговорення значущості медіації в діяльності соціального працівника, зокрема у сфері підтримки ветеранів.

Його тривалість - 30 хвилин.

Тренінг складається з трьох блоків.

Перший блок тренінгу передбачає розвиток особистісних якостей. Його тривалість - 4 години.

Його мета полягає у поглиблення усвідомлення власних емоцій і реакцій, розвиток саморегуляції та емпатії як базових елементів медіаційної компетентності.

Теоретична частина першого блоку:

- Визначення поняття емоційного інтелекту та його значення в медіаційній практиці.
- Методи розвитку емоційної саморегуляції: техніки усвідомленості, ведення щоденника, елементи когнітивно-поведінкової терапії.
- Формування емпатії як здатності до розуміння й співпереживання емоцій іншої особи.

Практична частина першого блоку:

- Вправа «Активне слухання»: робота в парах із зосередженням на якості слухання та розуміння.
- Техніка «Співпереживання»: учасники інсценізують ситуації, в яких необхідно виявити емпатію, поставивши себе на місце іншої людини.

Другий блок тренінгу передбачає розвиток соціальних навичок. Його тривалість - 4 години.

Мета данного блоку полягає у розвитку соціальної компетентності, покращення взаємодії у конфліктогенних ситуаціях.

Теоретична частина другого блоку:

- Визначення соціальних навичок та особливостей комунікації в медіаційних процесах.
- Системний підхід до аналізу міжособистісних відносин у контексті медіації.
- Самооцінка соціальних навичок, аналіз власного стилю взаємодії.

Практична частина другого блоку:

- Вправа «Зворотний зв'язок»: учасники практикують конструктивне оцінювання поведінки одне одного.

- Техніка «Рефлексивне слухання»: розвиток вміння переказати суть сказаного партнером, демонструючи розуміння його емоційного стану.

Третій блок тренінгу передбачає лідерські та організаторські вміння. Його тривалість - 4 години.

Мета данного тренінгу полягає у формуванні навичок лідерства й управління медіаційними процесами з метою забезпечення конструктивного розв'язання конфліктів.

Теоретична частина:

- Поняття лідерства в медіації: функції, стилі, особливості впливу.
- Організаційні аспекти проведення медіації: етапи, алгоритми, правила нейтральності.
- Розвиток психологічної стійкості, гнучкості та адаптивності в роботі з конфліктами.

Практична частина:

- Рольова гра «Медіація в групі»: моделювання ситуації з конфліктом, де учасники виконують ролі сторін і медіатора, аналіз ефективності дій.
- Ситуаційне завдання: планування та організація умов для проведення медіації, вибір стратегії впливу й алгоритму вирішення конфлікту.

Підсумкова частина триває 1 годину і передбачає:

- рефлексивне обговорення отриманого досвіду та нових знань;
- проведення зворотного зв'язку з боку учасників: виявлення сильних і слабких сторін тренінгу;
- надання рекомендацій щодо подальшого розвитку медіаційної компетентності, ресурсів для самонавчання та професійного зростання.

Методи та інструменти тренінгу:

- *інтерактивні міні-лекції* (для ознайомлення з теоретичними аспектами);
- *групові дискусії* (для обміну досвідом та думками);

- *рольові ігри* (для моделювання ситуацій конфлікту та набуття практичного досвіду);
- *ситуаційні вправи* (для закріплення конкретних навичок);
- *техніки саморефлексії* (як інструмент розвитку самосвідомості й саморегуляції).

Очікувані результати навчання.

Після проходження тренінгу соціальні працівники зможуть:

- підвищити рівень емоційної компетентності, що дозволяє краще розуміти себе та інших у складних професійних ситуаціях;
- удосконалити навички ефективної комунікації, активного слухання та надання зворотного зв'язку;
- опановувати базові принципи та методи медіації, включно з організацією медіаційного процесу;
- зміцнити здатність до саморегуляції, стресостійкості та адаптації, що сприяє ефективній роботі з різними категоріями клієнтів, зокрема ветеранами.

Тренінгова програма «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» має практичне й професійне значення, оскільки спрямована на:

Професійне зростання соціальних працівників. Учасники розвивають емоційний інтелект, емпатію, навички саморефлексії та активного слухання, що є необхідними складовими професійної етики та стандартів соціальної роботи.

Формування готовності до роботи з конфліктами. В умовах соціального супроводу ветеранів та демобілізованих осіб працівники часто стикаються з конфліктами, спричиненими травматичним досвідом, соціальною ізоляцією або стигматизацією. Навички медіації дозволяють не лише врегульовувати конфлікти, а й запобігати їх ескалації.

Покращення якості соціальних послуг. Соціальний працівник, який володіє медіаційними техніками, є більш ефективним у встановленні

довірливих стосунків із клієнтами, що сприяє більш глибокому розумінню їхніх потреб і вибору оптимальної моделі допомоги.

Підвищення психологічної стійкості фахівця. Завдяки опануванню методів саморегуляції, адаптації та управління емоціями працівники зменшують ризики емоційного вигорання та професійного виснаження, що особливо актуально при роботі з вразливими групами населення.

Сприяння миробудуванню та відновленню соціальних зв'язків. Розвинена медіаційна компетентність дозволяє соціальному працівнику відігравати роль фасилітатора громадських ініціатив, спрямованих на інтеграцію ветеранів у громаду, попередження конфліктів та розвиток культури діалогу.

Таким чином, реалізація тренінгу «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» має вагоме значення як для професійного становлення соціальних працівників, так і для формування більш гуманістичної, мирної та підтримувальної соціальної взаємодії. Тренінг відповідає актуальним запитам системи соціальної роботи в Україні та може бути рекомендований як форма підвищення кваліфікації для фахівців, які працюють із ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, сім'ями в кризі та іншими вразливими категоріями.

Висновки до другого розділу

1. Результати дослідження психологічного профілю соціальних працівників, які володіють медіаційними компетенціями у процесі міжособистісної взаємодії, дозволяють виділити п'ять ключових якостей, що мають прогностичне значення для медіаційної компетентності соціальних працівників:

- дипломатичність (проникливість, умінням зберігати нейтралітет і раціональність у складних ситуаціях);

- високий інтелект(розвинене логічне мислення, здатність працювати з абстрактними поняттями, широкий кругозір, наполегливість у досягненні цілей і високий рівень освіченості);

- сила «над Я» (відповідальність, доброзичливість, стійкість етичних переконань, ретельність у виконанні завдань і самодисципліна);

- сила «Я»(емоційна зрілість, впевненість в собі, послідовність дій, реалістичне сприйняття дійсності, чітке розуміння професійних вимог);

- компромісність(здатність знаходити конструктивні рішення в конфліктних ситуаціях, використовувати альтернативні підходи та враховувати позицію іншої сторони для досягнення згоди).

Наведені якості формують основу ефективної медіаційної діяльності соціального працівника, дозволяючи йому успішно виконувати посередницькі функції та сприяти примиренню сторін. Водночас висновки психологічного профілю соціального працівника не повинні ґрунтуватися виключно на отримані інформації з анкет, адже мають також включати результати інтерв'ю та спостережень.

Результати експериментального дослідження були частково точними, оскільки спостерігалися відмінності у вираженості наступних індивідуальних характеристик успішних і неуспішних соціальних працівників у контексті медіаційної компетентності: доброзичливості, відповідальності, запитальності, демократизму, і не спостерігалось відмінностей щодо активності, соціалізації, самостійності, організованості, врівноваженості та конкретності.

2. Проходження соціальними працівниками анкетування на тему «Індекс медіаційної компетентності соціального працівника» показало, що більшість респондентів (70%) знайомі з поняттям медіації, однак лише 20% проходили повноцінне навчання. 85% від анкетованих соціальних працівників вважають медіаційні навички важливими, а 80% – зацікавлені в їх удосконаленні. Лише 10% використовують медіаційні підходи постійно, що вказує на недостатню

інтеграцію у повсякденну роботу. 45% респондентів відчують труднощі або уникають участі у вирішенні конфліктів, хоча 70% підтримують впровадження медіації у систему соціальної роботи.

3. Тренінгова програма «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» має практичне й професійне значення, оскільки спрямована на:

- професійне зростання соціальних працівників;
- формування готовності до роботи з конфліктами;
- покращення якості соціальних послуг;
- підвищення психологічної стійкості фахівця;
- сприяння миробудуванню та відновленню соціальних зв'язків.

Реалізація тренінгової програми «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» сприяє як професійному становленню соціальних працівників, так і формуванню більш гуманістичної, мирної та підтримувальної соціальної взаємодії. Вона відповідає актуальним запитам системи соціальної роботи в Україні та може бути рекомендована як форма підвищення кваліфікації для фахівців, які працюють із ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, сім'ями в кризі та іншими вразливими категоріями осіб/сімей.

ВИСНОВКИ

Дослідження медіаційної компетентності соціального працівника дало можливість сформулювати наступні положення висновків:

1. Медіаційна компетентність є однією з ключових складових професійної компетентності фахівця соціальної сфери. У широкому значенні вона охоплює здатність фахівця здійснювати посередництво в конфліктних ситуаціях, сприяти конструктивному діалогу між сторонами, забезпечувати емоційну безпеку, нейтральність та підтримку.

Медіаційна компетентність соціального працівника - це інтегративна професійна характеристика, яка включає сукупність знань, умінь, навичок, особистісних якостей і ціннісних установок, що забезпечують ефективне посередництво у конфліктних чи критичних соціальних ситуаціях з урахуванням етичних норм, нейтральності, безоцінності та сприяння конструктивному діалогу.

2. Структуру медіаційної компетентності становлять:

1) *когнітивний компонент (знання)*: знання базових понять медіації (стадії, принципи, моделі); розуміння психології конфлікту та реакцій травмованих осіб; нормативно-правове забезпечення процесу медіації; уявлення про культурні, соціальні, гендерні аспекти комунікації.

2) *операційно-діяльнісний компонент (уміння та навички)*: активне слухання та відображення почуттів; нейтральна постановка питань, перефразування; робота з емоціями (деескалація); фасилітація конструктивного діалогу; управління процесом переговорів чи примирення.

3) *мотиваційно-особистісний компонент*: готовність до посередницької ролі; толерантність до неоднозначності; етична орієнтація (повага до прав і гідності клієнта); емоційна стабільність, саморефлексія, емпатія; здатність утримувати нейтральність і неупередженість.

3. Розвинена медіаційна компетентність дозволяє соціальному працівнику сприяти гармонізації соціальних відносин, попереджати ескалацію спорів і підвищенню ефективності професійної діяльності в умовах сучасних викликів (зокрема, ефективно працювати в ситуаціях післявоєнної реабілітації; бути посередником у конфліктних відносинах між ветеранами, членами їхніх сімей, громадами; уникати конфронтацій у роботі з клієнтами з ПТСР; сприяти реінтеграції ветеранів у соціальне середовище); зміцнювати довіру до соціальних служб як до простору підтримки, а не контролю.

4. Форми набуття медіаційної компетентності:

1) Формальна освіта (університетські програми та модулі післядипломної освіти);

2) Неформальна освіта (тренінги та майстер-класи; стажування та участь у медіаційних сесіях; онлайн-курси та вебінари);

3) Інформальна освіта (самоосвіта; професійне спілкування; рефлексивна практика);

4) Супервізія та менторинг.

5. Сфери застосування цієї компетентності є різноманітними: від сімейної медіації та вирішення громадських конфліктів до роботи з вразливими групами населення. Особливо важливим є використання медіаційних підходів у ситуаціях, що вимагають делікатного посередництва, де соціальний працівник виступає фасилітатором порозуміння.

6. Результати дослідження психологічного профілю соціальних працівників, які володіють медіаційними компетенціями у процесі міжособистісної взаємодії, дозволяють виділити п'ять ключових якостей, що мають прогностичне значення для медіаційної компетентності соціальних працівників:

- дипломатичність (проникливість, умінням зберігати нейтралітет і раціональність у складних ситуаціях);

- високий інтелект(розвинене логічне мислення, здатність працювати з абстрактними поняттями, широкий кругозір, наполегливість у досягненні цілей і високий рівень освіченості);

- сила «над Я» (відповідальність, доброзичливість, стійкість етичних переконань, ретельність у виконанні завдань і самодисципліна);

- сила «Я»(емоційна зрілість, впевненість в собі, послідовність дій, реалістичне сприйняття дійсності, чітке розуміння професійних вимог);

- компромісність(здатність знаходити конструктивні рішення в конфліктних ситуаціях, використовувати альтернативні підходи та враховувати позицію іншої сторони для досягнення згоди).

Наведені якості формують основу ефективної медіаційної діяльності соціального працівника, дозволяючи йому успішно виконувати посередницькі функції та сприяти примиренню сторін. Водночас висновки психологічного профілю соціального працівника не повинні ґрунтуватися виключно на отримані інформації з анкет, адже мають також включати результати інтерв'ю та спостережень.

Результати експериментального дослідження були частково точними, оскільки спостерігалися відмінності у вираженості наступних індивідуальних характеристик успішних і неуспішних соціальних працівників у контексті медіаційної компетентності: доброзичливості, відповідальності, запитальності, демократизму, і не спостерігалось відмінностей щодо активності, соціалізації, самостійності, організованості, врівноваженості та конкретності.

7. Проходження соціальними працівниками анкетування на тему «Індекс медіаційної компетентності соціального працівника» показало, що більшість респондентів (70%) знайомі з поняттям медіації, однак лише 20% проходили повноцінне навчання. 85% від анкетованих соціальних працівників вважають медіаційні навички важливими, а 80% – зацікавлені в їх удосконаленні. Лише 10% використовують медіаційні підходи постійно, що вказує на недостатню

інтеграцію у повсякденну роботу. 45% респондентів відчують труднощі або уникають участі у вирішенні конфліктів, хоча 70% підтримують впровадження медіації у систему соціальної роботи.

8. Тренінгова програма «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» має практичне й професійне значення, оскільки спрямована на:

- професійне зростання соціальних працівників;
- формування готовності до роботи з конфліктами;
- покращення якості соціальних послуг;
- підвищення психологічної стійкості фахівця;
- сприяння миробудуванню та відновленню соціальних зв'язків.

Реалізація тренінгової програми «Комунікуй. Розумій. Вирішуй» сприяє як професійному становленню соціальних працівників, так і формуванню більш гуманістичної, мирної та підтримувальної соціальної взаємодії. Вона відповідає актуальним запитам системи соціальної роботи в Україні та може бути рекомендована як форма підвищення кваліфікації для фахівців, які працюють із ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, сім'ями в кризі та іншими вразливими категоріями осіб/сімей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аваковська М.П. Конфлікти та медіаційні перспективи. *Черкаські наукові читання*. Сміла: Тясмин, 2020. С. 44–49.
2. Безпалько О.В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: навч. посіб. (для студ. вищ. навч. закл.). К.: Центр учбової літератури, 2009. 208 с.
3. Белінська І. Основні критерії психологічного профілю медіатора. *Проблеми сучасної психології*. 2019. № 18. С. 34–43.
4. Бессонов К. Посередництво як засіб вирішення конфліктної ситуації. Острог: [б. в.], 2019. 58 с.
5. Буш Р.А.Б., Фолджер Дж.П. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту: пер. з англ. Київ: Видавець Захаренко В.А., 2017. 264 с.
6. Василюк В.М. Психологія здоров'я людини: монографія. Тернопіль: [б. в.], 2021. 186 с.
7. Введення у соціальну роботу: навчальний посібник. Київ: Фенікс, 2001. 288 с.
8. Гуменюк О.І. Медіація в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНПУ, 2021. 124 с.
9. Зверєва І.Д. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 276 с.
10. Зозуляк-Слущик Р. Теоретико-методологічний аналіз процесу формування професійної етики майбутніх соціальних працівників у вищих навчальних закладах. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2017. № 9. С. 42–52.
11. Кривоконь Н.І. Проблеми соціальної роботи та соціальної політики в Україні: навчальний посібник. Чернігів: ЧДІПСТіП, 2017. 198 с.
12. Лукашевич М.П., Мигович І.І. Теорія і методи соціальної роботи: навчальний посібник. Київ: МАУП, 2017. 168 с.

- 13.Ляпіна О.В. Феномен конфлікту в політичному середовищі. *Вісник права*. 2018. № 1. С. 26–33.
- 14.Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2016. № 1. С. 92–100.
- 15.Мельничук І.Г. Психологічні аспекти медіації: навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2022. 158 с.
- 16.Пономаренко О.В. Формування професійно-етичної культури соціального педагога: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05. Київ: [б. в.], 2001. 20 с.
- 17.Радчук Г.К. Аксіологічні чинники гуманізації освітнього середовища вищої школи. *Вісник ЧДПУ ім. Т.Г. Шевченка*. 2006. Т. 2. С. 106–109.
- 18.Радчук Г.К. Освіта як середовище становлення аксіосфери особистості. Київ: [б. в.], 2007. С. 246–253.
- 19.Радчук Г.К. Психологічні засади професійного аксіогенезу особистості. *Психологія особистості*. 2012. № 1. С. 138–150.
- 20.Семенова Н.О. Теорія і практика вирішення конфліктів в соціальній роботі. Полтава: ПНПУ, 2021. 143 с.
- 21.Семигіна Т. Між минулим і майбутнім: українське суспільство в час трансформацій. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2001. № 3. С. 22–40.
- 22.Сила Т.І. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ: [б. в.], 2017. 269 с.
- 23.Сила Т.І. Сучасний стан та перспективи наукових досліджень у галузі теорії соціальної роботи в Україні. Чернігів: ЧДПСТіП, 2018. 211 с.
- 24.Скуратівський В.А., Палій О.М. Основи соціальної політики: навчальний посібник. Київ: МАУП, 2019. 200 с.
- 25.Соціальна робота в Україні: навчальний посібник / за заг. ред. І.Д. Зверєвої, Г.М. Лактіонової. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

26. Соціальна робота в Україні: перші кроки / за ред. В. Полтавця. Київ: Видавничий дім «KM Academia», 2000. 236 с.
27. Соціальна робота: технологічний аспект: навчальний посібник / за ред. А.Й. Капської. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
28. Соціальна робота: хрестоматія. Київ: ДЦССМ, 2018. 396 с.
29. Соціологія: терміни, поняття, персоналії: навчальний словник-довідник / за заг. ред. В.М. Пічі. Київ: Каравела; Львів: Новий світ-2000, 2019. 480 с.
30. Тюптя Л.Т., Іванова І.Б. Соціальна робота: теорія і практика: навчальний посібник. Київ: Знання, 2008. 574 с.
31. Фурман А.В. Методолог – професія майбутнього. *Психологія і суспільство*. 2016. № 1. С. 16–42.
32. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2016. 466 с.
33. Яремко О.М., Гірняк Г.С. Медіація як базова соціальна послуга: повноваження органів місцевого самоврядування. *Вісник THEU. Юридичні науки*. 2021. С. 50–58. URL: <https://journals.gi.ternopil.ua/index.php/law/article/view/69> (дата доступу: 2025-04-09).
34. Яремко О.М. Інформування про медіацію як повноваження виконавчих органів місцевого самоврядування. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. С. 115–122. URL: <https://journalapp.uzhnu.edu.ua/article/view/287387> (дата доступу: 2025-04-09).
35. Boyko O., Kabachenko N. Social work as an academic discipline in Ukraine. *Social Work and Social Policy in Transition Journal*. 2018. Vol. 2, iss. 1. P. 79–104.
36. Bush R.A.B., Folger J.P. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. Revised edition. San Francisco: Jossey-Bass, 2005. 320 p.

37. Johnston E. A Short History of Mediation [Электронный ресурс]. URL: <http://cfrmediation.com/a-short-history-ofmediation> (дата доступа: 2025-04-09).
38. Kovach K. Mediation: Principles and Practice. 3rd ed. St. Paul: West Academic Publishing, 2014. 560 p.
39. Moore C.W. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. 4th ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2014. 704 p.
40. Uniform Mediation Act by National Conference Of Commissioners On Uniform State Laws [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mediate.com/articles/umaoctober.cfm> (дата доступа: 2025-04-09).

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально–гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи**

ШЕВЧУК Діана Петрівна

Медіаційна компетентність соціального працівника

спеціальність 231 Соціальна робота
освітньо-професійна програма «Соціальна робота »

випускна кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «бакалавр»

Частина 2

ДОДАТКИ

Тернопіль – 2025

Додаток А**Анкета****«Індекс медіаційної компетентності соціального працівника»**

Мета анкетування – визначення рівня обізнаності соціальних працівників з поняттям медіації, оцінки її значення в професійній діяльності та самооцінки навичок у сфері вирішення конфліктів.

1. *Чи знайоме Вам поняття «медіація»?*

- а) так, добре знайоме
- б) частково знайоме
- в) чув/чула, але не знаю точно
- г) ніколи не чув/чула

2. *Як Ви розумієте роль медіатора в конфліктній ситуації?*

- а) посередник, який допомагає знайти рішення
- б) арбітр, який вирішує, хто правий
- в) нейтральний спостерігач
- г) не знаю

3. *Наскільки важливою Ви вважаєте медіаційну компетентність у роботі соціального працівника?*

- а) дуже важливою
- б) скоріше важливою
- в) не дуже важливою
- г) не важливою зовсім

4. *Чи стикалися Ви з конфліктами у професійній діяльності?*

- а) часто
- б) іноді

в) рідко

Продовження додатку А

г) ніколи

5. *Як часто Ви застосовуєте медіативні підходи у вирішенні конфліктів?*

а) постійно

б) інколи

в) рідко

г) ніколи

6. *Чи проходили Ви навчання або тренінги з медіації?*

а) так, повноцінне навчання

б) короткий курс або семінар

в) самостійно знайомився/знайомилась

г) ніколи

7. *Наскільки впевнено Ви почуваетесь при вирішенні конфліктних ситуацій?*

а) повністю впевнено

б) достатньо впевнено

в) відчуваю труднощі

г) уникаю участі

8. *Як Ви оцінюєте свій рівень медіаційної компетентності?*

а) високий

б) середній

в) низький

г) відсутній

9. *Яким є Ваш рівень зацікавленості у підвищенні медіаційної компетентності?*

а) дуже зацікавлений/зацікавлена

б) скоріше зацікавлений/зацікавлена

Продовження додатку А

в) не дуже зацікавлений/зацікавлена

г) незацікавлений/зацікавлена зовсім

10. *Чи вважаєте Ви доцільним впровадження програм з медіації у системі соціальної роботи?*

а) так, обов'язково

б) можливо, залежно від ситуації

в) сумніваюся в ефективності

г) ні, не потрібно

11. *Яким Ви бачите застосування медіації у Вашій професійній діяльності?*

(Ваша відповідь)

Додаток Б***Тренінг з вдосконалення медіаційної компетентності для соціальних працівників «Комунікуй. Розумій. Вирішуй».***

Мета тренінгу: Розвинути та вдосконалити медіаційну компетентність соціальних працівників, шляхом розвитку особистісних, соціальних, лідерських і організаторських навичок, які необхідні для ефективного врегулювання конфліктів.

Цільова аудиторія: соціальні працівники.

Час проведення тренінгу: 2 дні (16 годин).

Структура тренінгу.

Вступна частина (30 хвилин)

- привітання учасників.
- знайомство з метою тренінгу та його програмою.
- коротке обговорення важливості медіації у професійній діяльності соціального працівника.

Перший блок: розвиток особистісних якостей (4 години).

Ціль блоку: поглиблення усвідомлення власних емоцій і реакцій, розвиток саморегуляції та емпатії.

Теоретична частина:

- визначення емоційного інтелекту та його значення для медіації;
- методи розвитку саморегуляції: медитація, ведення щоденника, психотерапевтичні техніки;
- розвиток емпатії через активне слухання та співпереживання.

Практична частина:

Продовження додатку Б

- Вправа «Активне слухання»:Учасники працюють у парах, де один учасник виступає слухачем, а інший ділиться своїм досвідом. Після цього обговорення, як було сприйнято інформацію.

- Техніка «Співпереживання»:Вправа, де учасники мають уявити себе на місці іншої людини та відреагувати на її емоції.

*Другий блок:*соціальні навички (4 години).

*Ціль блоку:*поглиблення розуміння соціальних динамік і вдосконалення взаємодії між людьми в умовах конфлікту.

Теоретична частина:

- поняття емпатії, соціальних навичок, системного підходу в медіації.
- оцінка власних соціальних навичок через зворотний зв'язок і самоаналіз.
- роль ефективної комунікації в роботі соціального працівника.

Практична частина:

- Зворотній зв'язок:Учасники обмінюються відгуками щодо своєї роботи в попередньому завданні, фокусуючись на позитивних аспектах та області для вдосконалення.

- Техніка «Рефлексивне слухання»:Учасники працюють у парах, де один ділиться своїми переживаннями, а інший має переповідати почуте своїми словами, підтверджуючи розуміння.

Третій блок: лідерські та організаторські вміння (4 години).

*Ціль блоку:*розвиток навичок лідерства та організації медіаційних процесів для досягнення стійких результатів.

Теоретична частина:

Продовження додатку Б

- роль лідерства в медіації: як спрямовувати енергію сторін у конструктивне русло.
- організаторські навички: як забезпечити ефективне управління процесом медіації.
- розвиток самодисципліни, адаптивності та психологічної стійкості.

Практична частина:

• рольова гра «Медіація в групі»:Учасники працюють в групах і моделюють ситуацію медіації, де один є лідером, інші - учасниками конфлікту. Після гри проводиться аналіз, як керував процесом лідер і які навички були корисні;

• ситуаційне завдання:учасники отримують конкретні завдання для організації та проведення медіації, обираючи відповідний підхід і методи для вирішення конфлікту.

Підсумкова частина: (1 година).

• обговорення отриманих знань і вмінь: всіучасники діляться своїми враженнями від тренінгу та обговорюють, як отримані навички можна застосувати в реальній роботі;

• зворотний зв'язок:оцінка тренінгу учасниками, виявлення сильних і слабких сторін курсу;

• підсумки та рекомендації:рекомендації для подальшого саморозвитку і підтримки навичок медіації в професійній діяльності.

Методи та інструменти тренінгу:

- теоретичні лекціїдля формування базових знань про медіацію;
- групові дискусії для розширення уявлень про медіацію в різних контекстах;

Продовження додатку Б

- рольові ігри та ситуаційні вправи для відпрацювання навичок медіації в реальних ситуаціях;
- техніки самопомоги та рефлексії, включаючи медитацію та ведення щоденника.