

УДК 378.018.8:364.4-051]-02.561-047.22]:364-782(045)

DOI: <https://doi.org/10.24195/2617-6688-2023-3-15>

Медіація як складник соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників

Кірдан Олександр Петрович¹

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, Умань, Україна

E-mail: kirdan_alex@ukr.net

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0003-2667-6589>

Researcher ID: AAY-9015-2021

Scopus ID: 57897686900

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю формування здатності майбутніх соціальних працівників до розв'язання конфліктів та посередництва.

Метою статті є теоретичне обґрунтування та окреслення практичних засад упровадження медіації як технології розв'язання конфліктних ситуацій, складника соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників.

Досягнення мети статті уможливило використання загальнонаукових методів: аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення.

Окреслено теоретичні засади дослідження проблеми технологій розв'язання конфліктних ситуацій у суспільстві та методів їх профілактики. Обґрунтовано важливість формування здатності до медіації і контексті дотримання положень стандартів вищої освіти з підготовки здобувачів першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, професійного стандарту «Соціальний працівник». Констатовано, що в означених нормативних документах зі спеціальності 231 Соціальна робота передбачена наявність результатів навчання, спрямованих на набуття здатності майбутніми соціальними працівниками до посередництва та вирішення конфліктів.

Окреслено перспективи професійної підготовки соціальних працівників – медіаторів у контексті унікальності освітніх програм зі спеціальності 231 Соціальна робота.

Ключові слова: майбутні соціальні працівники, медіація, соціальні навички, соціальна робота, технології розв'язання конфліктів, фахові компетентності, професійна діяльність соціального працівника, розвиток, заклади вищої освіти.

Вступ. Сучасні трансформаційні зміни всіх сфер суспільного життя передбачають перегляд засадничих соціальних принципів, основними з яких є збереження життя та безпека кожного громадянина України, верховенство права, гуманізм. Ідеологія людиноцентризму, що є напрямом визначення, консолідації та розширення прав людини, встановила сучасні високі стандарти щодо її засадничих прав і свобод. Водночас за наявності різноманіття поглядів та морально-етичних стандартів кожної особистості фактично і практично неможливо уникати конфліктів.

Натепер все більшого поширення набуває практичне застосування інструментів альтернативного вирішення конфліктів. Актуальність зазначеної проблеми зумовлена також тим, що значна кількість конфліктів та глибинних проблем у сфері соціальної роботи, вимагають нових підходів, технологій та механізмів щодо розв'язання конфліктних ситуацій та пошуку ефективних методів їх профілактики. Саме через це важливої ролі набувають інститути альтернативного вирішення конфліктів, які змогли б запропонувати швидкий якісний та дієвий спосіб урегулювання конфліктів між сторонами, які власноруч не можуть дійти згоди щодо суперечностей.

З огляду на те, що наукова проблема пошуку технологій розв'язання конфліктних ситуацій є міждисциплінарною, цілком закономірно, що в сучасному науковому дискурсі вона представлена низкою досліджень, а саме: соціально-політичні конфлікти (Ю. Білецька, Л. Котлова, Л. Кочубей, І. Федірко), психологія конфлікту та конфліктологія (О. Головатий, П. Ложкін, Н. Пов'якель) тощо. Науковці детально висвітлили соціально-економічні, політичні та особистісні передумови виникнення конфліктів; проаналізували процес управління конфліктами та практику їх запобігання.

¹ доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри економіки та соціально-поведінкових наук Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини

У низці публікацій схарактеризовано медіацію як соціально-педагогічну технологію вирішення конфліктів у школі (М. Білик, Л. Дурняк); технологію врегулювання конфліктів (М. Мамич); схарактеризовано основні підходи до її визначення (Кірдан, 2019) та ін. Аналіз наукових праць із проблеми, що досліджується, показав, що бракує досліджень медіації як складника соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників.

Мета та завдання дослідження. Мета статті – теоретично обґрунтувати та окреслити практичні засади впровадження медіації як технології розв'язання конфліктних ситуацій, складника соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників.

Методи та матеріали дослідження. Досягнення мети статті уможливило використання загальнонаукових методів: аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення.

Результати дослідження. Повномасштабне вторгнення росії спричинило зростання стресогенності, підвищення рівня конфліктності на різних рівнях соціальної взаємодії. Підвищена знервованість, психологічна перевтома, втрата почуття безпеки, невпевненість у завтрашньому дні продукують підвищену конфліктність. Спостерігаємо, що нині у всіх сферах суспільного життя – політичній, соціальній, економічній, культурній та ін. – постійно тримається висока напруга, яка має об'єктивні (війна, втрата рідних, втрата житла) та суб'єктивні (втрата віри в себе, невпевненість, депресія, песимізм, роздратування, нестриманість) причини, що сприяють виникненню конфліктів.

Людина як соціальна істота, особистість, має унікальні потреби, цілі, мотиви поведінки. Психологи одностайні в тому, що спільним джерелом конфліктів вважають духовні і соціально-історичні суперечності реального світу, виділяючи як окремих тип соціальний конфлікт. За визначенням М. Пірен, «соціальний конфлікт – будь-яка соціальна ситуація або процес, у якому дві або більше соціальних одиниць пов'язані хоча б однією формою психологічного або інтерактивного антагонізмів» (Пірен, 1997: 41).

Комплексність проблеми конфліктів, її міждисциплінарні зв'язки, очевидна практична значущість привели до формування нової наукової дисципліни – конфліктології. За результатами тематичного аналізу вітчизняної та зарубіжної психологічної літератури із соціальної конфліктології було виокремлено такі основні напрями досліджень у цій сфері: обґрунтування теоретико-методичних засад дослідження проблеми конфліктів та управління ними (А. Анцупов, О. Белкін, В. Журавльов, О. Іонова, А. Ішмуратов, І. Коваль, М. Пірен та ін.); дослідження теоретичних та практичних аспектів управління конфліктами (Г. Бережна, І. Ващенко, О. Лукашенко, Л. Цой та ін.); дослідження моделей прогнозування і розв'язання конфліктних ситуацій (Ч. Діксон, М. Робер, Дж. К. Лафт, В. Зіерт, Л. Ланг, Дж. Г. Скотт, Р. Фішер, У. Ури та ін.).

В аспекті проблеми, що досліджується, особливо актуальним є технології розв'язання та запобігання конфліктів. У цьому зв'язку, особливу увагу необхідно звернути на способи запобігання, в одних випадках, та шляхи конструктивного розв'язання конфліктів – в інших. Всі ці аспекти є особливо важливими для майбутніх соціальних працівників, адже їхня професійна діяльність зобов'язує компетентне вирішення суперечностей, конфліктів. Для виконання професійних функцій майбутнім соціальним працівникам необхідні не тільки знання з теорії і практики соціальної роботи, конфліктології, а й вироблення відповідних практичних навичок, набуття конкретних умінь розв'язувати різноманітні конфлікти.

Методи профілактики та розв'язання конфліктних ситуацій у професійній діяльності соціальних працівників є варіативними. Так компроміс може бути досягнутим технікою відкритої розмови, а співробітництво – методом принципів перемовин. Урегулювання конфліктів за участю третьої сторони – медіаторство – специфічний вид суспільно значущої діяльності. Третя сторона може сама втручатися в конфлікт, а може регулювати його на прохання учасників. Залежно від гостроти конфлікту, значущості розв'язуваної проблеми й особливостей опонентів медіатор може виступити в одній із п'яти іпостасей: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник або спостерігач. Ефективність медіаторства залежить від особистості медіатора, особливостей конфлікту й конфліктуючих сторін, а також від тактик і технік впливу на опонентів, які він обирає.

У Законі України «Про медіацію» визначено основні поняття «медіатор» (спеціально підготовлена нейтральна, незалежна, неупереджена фізична особа, яка проводить медіацію) та «медіація» (позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (суперечності) шляхом переговорів) (Закон, 2022).

Схарактеризуємо складники професійного стандарту «Соціального працівника».

Таблиця 1

Трудові функції, професійні компетентності, знання, уміння та навички соціального працівника (укладено на основі Професійного стандарту, 2019: 18)

<i>Трудові функції</i>	<i>Професійні компетентності</i>	<i>Знання</i>	<i>Уміння / навички</i>
В. Організація та надання соціальних послуг особам / сім'ям, які потрапили у складні життєві обставини та потребують соціальної допомоги чи послуг у територіальній громаді.	В 3. Здатність забезпечувати посередництво та представлення інтересів отримувача соціальних послуг в установах, організаціях, закладах, на підприємствах.	В 3.33. Процедуру подання скарг, вирішення суперечностей у судах. В 3.34. Основи ділового спілкування. В 3.35. Сутність посередництва та представництва інтересів отримувачів соціальних послуг. В 3.36. Принципи конфіденційності А 1.31 Законодавчі та нормативно-правові акти у сфері соціального захисту населення.	В 3.У4. Представляти інтереси отримувача соціальних послуг в установах, організаціях, закладах, на підприємствах, перед фізичними особами, в тому числі у суді.

Отже, професійний стандарт «Соціальний працівник» містить перелік компетентностей (забезпечувати посередництво), знань (процедура подання скарг, вирішення суперечностей у судах, принципи конфіденційності), умінь і навичок (представлення інтересів отримувача соціальних послуг), значимих у діяльності медіатора.

Схарактеризуємо складники стандартів вищої освіти для першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота.

Таблиця 2

Складники стандартів вищої освіти для першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота (укладено на основі Стандартів, 2019)

<i>Рівень вищої освіти</i>	<i>Результати навчання</i>
Перший (бакалаврський)	Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, запобігання соціальних ризиків та складних життєвих обставин. Визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами із соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності. Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів. Налагоджувати співпрацю із представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів. Демонструвати вміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.
Другий (магістерський)	Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин. Самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини із широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні перемовини, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок.

На основі аналізу трудових функцій, професійних компетентностей, знань, умінь та навичок, результатів навчання соціального працівника акцентуємо на важливості формування здатності до медіації як технології розв'язання конфліктних ситуацій, складника соціальних навичок та фахових компетентностей майбутніх соціальних працівників у контексті дотримання положень стандартів вищої освіти з підготовки здобувачів першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, професійного стандарту «Соціальний працівник».

Оскільки заклади вищої освіти, реалізуючи освітні програми зі спеціальності 231 Соціальна робота, ураховують вимоги ринку праці, галузевий та регіональний контекст, вважаємо перспективним напрямом професійну підготовку соціальних працівників – медіаторів у контексті унікальності освітніх програм. Своє міркування підкріплюємо тим, що підготовка соціальних працівників – медіаторів може бути забезпечена низкою вибіркового навчальних дисциплін; сертифікатними програмами. Нормативним складником цього процесу може слугувати стаття 10 «Підготовка медіаторів» Закону України «Про медіацію» (Закон, 2022), яка проголошує: «1. Базова підготовка медіаторів здійснюється за програмою обсягом (тривалістю) не менше 90 годин навчання, у тому числі не менше 45 годин практичного навчання. Програма базової підготовки медіатора включає теоретичну підготовку і відпрацювання практичних навичок. 2. Підготовку медіаторів здійснюють суб'єкти освітньої діяльності. 3. Підготовка медіаторів, крім базової, може включати спеціалізовану підготовку відповідно до програм навчання, розроблених суб'єктами освітньої діяльності. 4. Після проходження базової та/або спеціалізованої підготовки та підтвердження набутих компетентностей видається відповідний сертифікат» (Закон, 2022).

Висновки. Отже, професійна підготовка майбутніх соціальних працівників повинна бути спрямована на формування фахових компетентностей, що охоплюють соціальні навички та передбачають здатність до запобігання та розв'язання конфліктів. У чинних документах роль і значення медіації як технології розв'язання конфліктних ситуацій, складника соціальних навичок та фахових компетентностей майбутніх соціальних працівників нормативно закріплено. Перспективи подальших розвідок вбачаємо у дослідженні методів, засобів та технологій формування соціальних навичок майбутніх соціальних працівників в умовах змішаного навчання у закладах вищої освіти.

Література

Закон України «Про медіацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 28.08.2023)

Кірдан О. Л. Поняття «медіація» та підходи до його трактування у сучасному науковому дискурсі. *Педагогічний часопис Волині*. №2 (13). 2019. С. 12–20. DOI: [10.29038/2415-8143-2019-02-12-20](https://doi.org/10.29038/2415-8143-2019-02-12-20) URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/16372/1/r_1-12-20.pdf (дата звернення: 28.08.2023)

Пірен М. Основи конфліктології. К.: Освіта, 1997. 210 с.

Професійний стандарт «Соціальний працівник». URL: <https://register.nqa.gov.ua/profstandart/socialnij-pracivnik> (дата звернення: 28.09.2023)

Стандарт вищої освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота для другого (магістерського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/05/06/231-sotsialna-robota-magistr.pdf> (дата звернення: 28.09.2023)

Стандарт вищої освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/04/25/231-Sotsialna-robota-bakalavr-VO.18.01.pdf> (дата звернення: 28.09.2023)

Mediation as a component of social skills and professional competences of future social workers

Kirdan Oleksandr²

Pavlo Tychnya Uman State Pedagogical University, Uman, Ukraine

The relevance of the study is determined by the need to develop the ability of future social workers to resolve conflicts and mediate. The purpose of the article is to theoretically substantiate and outline the practical foundations for the implementation of mediation as a technology for resolving conflict situations, a component of future social workers' social skills and professional competences.

² Doctor of Sciences (Pedagogy), Professor, Head of the Department of Economics and Social-Behavioral Sciences, Pavlo Tychnya Uman State Pedagogical University

Achieving the goal of the article enabled the use of general scientific methods: analysis, synthesis, comparison, generalization.

The theoretical foundations of the research related to the problem of technologies for solving conflict situations in society and methods of their prevention are outlined. The importance of the formation of the ability to mediate in the context of compliance with the provisions of the standards of higher education for training applicants of the first (bachelor's) and second (master's) levels of higher education majoring in 231 Social work, of the professional standard "Social Worker" is substantiated. It was established that the specified normative documents on Specialty 231 Social work provide for the availability of general and professional competences and program learning outcomes aimed at acquiring the ability of future social workers to mediate and resolve conflicts.

The prospects of professional training intended for social workers – mediators in the context of the uniqueness of educational programs in Specialty 231 Social work are outlined.

Keywords: *future social workers, mediation, social skills, social work, conflict resolution technologies, professional competences, professional activity of a social worker, development, institutions of higher education.*

References

Kirdan, O.L. (2019). Poniattia «mediatsiia» ta pidkhody do yoho traktuvannia u suchasnomu naukovomu dyskursi [The concept «mediation» and approaches to its clearance in the modern scientific discussion]. *Pedahohichniy chasopys Volyni*. №2 (13), 12–20. <https://doi.org/10.29038/2415-8143-2019-02-12-20> URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/16372/1/r_1-12-20.pdf [in Ukrainian].

Piren, M. (1997). *Osnovy konfliktolohii [Basics of conflict theory]*. K.: Osvita [in Ukrainian].

Profesiyniy standart «Sotsialnyi pratsivnyk» [Professional standard «Social worker»]. Retrieved from: <https://register.nqa.gov.ua/profstandart/socialnij-pracivnik> [in Ukrainian].

Standart vyshchoi osvity za spetsialnistiu 231 Sotsialna robota dlia druhoho (mahisterskoho) rivnia vyshchoi osvity [Standard of higher education in specialty 231 Social work for the second (master's) level of higher education.]. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/05/06/231-sotsialna-robota-magistr.pdf> [in Ukrainian].

Standart vyshchoi osvity za spetsialnistiu 231 Sotsialna robota dlia pershoho (bakalavrskoho) rivnia vyshchoi osvity. [Standard of higher education in specialty 231 Social work for the first (bachelor) level of higher education]. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/04/25/231-Sotsial.robota-bakalavr-VO.18.01.pdf> [in Ukrainian].

Zakon Ukrainy «Pro mediatsiiu» [Law of Ukraine «On Mediation»] (n.d.). zakon.rada.gov.ua. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian].

Accepted: September 15, 2023

