

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ  
Гуманітарно-педагогічний факультет

# НУБІП України

УДК 378.013.78:159.964.21

**ПОГОДЖЕНО**  
Декан гуманітарно-педагогічного факультету  
Інна САВИЦЬКА

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2023 р.

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**  
Завідувач кафедри соціальної роботи та реабілітації  
Ірина СОПІВНИК

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2023 р.

# НУБІП України

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
на тему

**ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ  
МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Спеціальність  
Освітня програма

231 «Соціальна робота»  
«Соціальна робота»

Орієнтація освітньої програми *освітньо-професійна*

**Гарант освітньої програми**  
доктор педагогічних наук, доцент  
(науковий ступінь та вчене звання)  
Керівник магістерської кваліфікаційної роботи  
доктор педагогічних наук, доцент  
(науковий ступінь та вчене звання)

Ростислав ТАРАСЕНКО  
(підпис) (ПІБ)  
Олександр КОШУК  
(підпис) (ПІБ)

Виконав

Сергій ШУР  
(підпис) (ПІБ студента)

КИЇВ – 2023

# НУБІП України



**ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ</b> .....	6
1.1. Поняття та типи конфліктів у соціальній роботі .....	6
1.2. Професійно важливі якості фахівців із соціальної роботи щодо вирішення конфліктних ситуацій .....	19
<i>Висновки до першого розділу</i> .....	31
<b>РОЗДІЛ II. МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ</b> .....	33
2.1. Зарубіжний досвід підготовки фахівців із соціальної роботи до вирішення конфліктів .....	33
2.2. Шляхи профілактики конфліктів в об'єднаних територіальних громадах .....	45
<i>Висновки до другого розділу</i> .....	52
<b>РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЇ РОБОТИ</b> .....	54
3.1. Діагностика готовності студентів спеціальності «Соціальна робота» до попередження конфліктів у професійній діяльності ...	54
3.2. Програма первинної профілактики торгівлі людьми .....	63
<i>Висновки до третього розділу</i> .....	69
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	70
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	73
<b>ДОДАТКИ</b> .....	80

НУБІП України

## ВСТУП

Людина – істота біосоціальна. Її життя неможливе без взаємодії з іншими членами суспільства. І будь-яка взаємодія пов'язана з відмінностями

в інтересах, поглядах, цілях, методах досягнення результатів і т. д. Протиріччя

дуже часто призводять до конфліктів, які вимагають їх розв'язання. Ми

живемо в технологічному суспільстві, в умовах соціально-економічної нестабільності, що призводить до появи нових протиріч і потенційних джерел

конфліктів. Крім того, кожен із нас щодня контактує з багатьма різними

людьми, які дуже відрізняються один від одного. Відмінності завжди є: у

сімейному, соціальному та культурному вихованні, в умовах розвитку, типах

темпераменту, особистісному характері, установках і цінностях, у здатності до ефективного спілкування, в інтелекті та в здатності розуміти. Конфліктні

ситуації часто виникають в результаті зіткнення цих факторів, на тлі

особистих непорозумінь. Люди не хочуть або не можуть слухати свого

опонента, і їм не обійтися без третьої сторони – посередника.

Медіація на сьогодні є найефективнішою формою вирішення конфлікту.

І соціальний працівник, як досвідчений фахівець, повинен оволодіти цим

методом, оскільки його потенційні клієнти – незахищені соціальні групи,

наприклад, діти-сироти; внутрішньо переміщені особи; люди з інвалідністю;

члени сімей військовослужбовців; молодь з девіантною поведінкою; колишні

засуджені тощо. Тому важливо підготувати майбутніх соціальних працівників,

яким у професійній діяльності доведеться мати справу з конфліктними

ситуаціями, до глибокого розуміння ролі медіатора – як одного з видів

діяльності.

Різним аспектам медіації було присвячено праці таких науковці, як:

О.Аллахвердова, Ю.Бауліна, В.Гопанчук, І.Войтюк, В.Землянська,

В.Маляренко (загальні положення про медіацію; організація центрів медіації

у закладах освіти). Н.Нестор, Ю.Притики, М.Хавронюк (прийоми та засоби

вирішення конфліктів засобами медіації). Різні підходи до створення

та впровадження центрів медіації у діяльність державних і громадських організацій розглядалися багатьма іноземними вченими, серед яких: К.Мур, С.Пенніт, Л. Райскін, А.Роу, Дж. Фолберг та інші. Проблеми соціальних конфліктів і підготовку фахівців для їх вирішення досліджували І.Булах, О.Винославська, О.Волянська, А.Гірник, Л.Долинська, Г.Ложкін, І.Кошова, Н.Коротенька, В.Кушнірюк.

Зважаючи на актуальність теми, метою дослідження є обґрунтувати програму попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді.

#### **Завдання дослідження:**

1. Виокремити особистісно-професійні якості, необхідні фахівцям із соціальної роботи для профілактики конфліктів
2. Узагальнити зарубіжний досвід підготовки фахівців із соціальної роботи щодо вирішення конфліктів
3. Розкрити шляхи профілактики конфліктних ситуацій у громаді фахівцем із соціальної роботи
4. Розробити програму попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді

**Об'єкт дослідження** – соціальна профілактика конфліктів

**Предмет дослідження** – програма попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді.

**Методи дослідження:** аналіз та синтез наукової літератури щодо проблематики дослідження; контент-аналіз нормативно-правових документів; узагальнення – з метою вивчення ефективного передового зарубіжного та вітчизняного досвіду.

## РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

### 1.1. Поняття та типи конфліктів у соціальній роботі

Конфлікт на сьогодні розглядається науковцями як найскладніше соціальне явище, яке досить глибоко проникло в усі сфери соціального життя людини. Очевидно, що в соціальній сфері також існує велика кількість досить неоднозначних ситуацій, які мають конфліктну спрямованість. Підкреслимо, що поняття «конфлікт» досить часто вживається в соціальній сфері, але конкретних досліджень, які висвітлюють змістовні особливості конфліктної взаємодії, небагато. До змістовних ознак конфліктного протистояння в соціальній сфері належать: 1) характер конфлікту; 2) основні конфліктогени; 3) структура конфлікту; 4) динаміка конфлікту; 5) поведінка опонентів у конфліктній взаємодії; 6) способи (методи) вирішення конфліктів. Крім того, змістовна характеристика конфліктів у соціальній сфері тісно пов'язана з психологічними, гуманітарними, правовими та комунікаційними аспектами конфліктів.

Характер конфліктів, які можуть виникати під час професійної діяльності фахівців соціальної сфери, визначається такими характерними рисами: 1) активне протистояння сторін чи суб'єктів соціальної сфери (причому відносини між опонентами пройшли стадії) неприйняття позицій, розбіжність цінностей, прихована ворожість і досягнута антипатія); 2) сторони конфлікту активно протидіють будь-яким спробам спільних дій; 3) є протидія діям, думкам, поглядам і позиціям опонентів, доведена до стадії боротьби («точка кипіння»); 4) між опонентами відбувається активна чи пасивна конфліктна взаємодія, наприклад «перетягування канату», у якій досягнення цілей залежить від поступливості опонентів; 5) конфліктуючі перебувають у етапі емоційно-вольового напруження та психічного збудження, тому

поводяться агресивно та порушують спілкування (не можуть слухати та не чують один одного). 6) динаміка соціальних взаємодій, які мають як приховану (латентну), так і відкриту стадії; 7) причини конфліктів можуть бути не тільки суб'єктивними (вчинки, наміри, слова, практичні дії), а й об'єктивними (здійснення соціальної політики, розподіл матеріальних ресурсів, використання влади чи статусу). Більшість конфліктів у соціальній сфері за своєю загальною природою є міжособистісними, внутрішньоособистісними або місце в полі зіткнення людини і суспільства.

Міжособистісні конфлікти досить часто руйнують «рольові» та ділові стосунки та негативно впливають на якість виконання спеціалістами своїх професійних обов'язків. Це пов'язано з тим, що в процесі міжособистісної взаємодії спеціалісти переслідують свої професійні та особистісні цілі та потреби, що може призвести до конфлікту. Міжособистісні конфлікти супроводжуються негативним емоційним фоном, а респонденти виявляють такі негативні емоції, як: агресія, ворожість, антипатія, ненависть. Усі ці дії щодо опонентів характеризуються різкими негативними оцінками, образами, а також нецензурною лексикою. З метою попередження міжособистісних професійних конфліктів їх доцільно поділити на три групи. До першої групи належать професійні конфлікти, що виникають внаслідок нерозуміння фахівцем мети, призначення та цінності своєї професійної діяльності. Важливими причинами конфліктів ми також вважаємо низький рівень компетентності спеціалістів у соціальній сфері та безініціативність у професійній діяльності при роботі з клієнтами. До другої групи міжособистісних професійних конфліктів у професійній діяльності соціальних спеціалістів відносяться конфлікти очікувань, які виникають внаслідок невідповідності поведінки працівника офіційним нормам відносин, прийнятим у конкретному трудовому колективі. У найзагальнішому контексті вони виникають внаслідок порушення «рольових» відносин. Третя група – міжособистісні конфлікти несумісності, що виникають внаслідок істотних психологічних відмінностей. Зазвичай головну роль у їх вирішенні відіграють

протилежні акценти характеру, типи темпераменту, установки особистості, неадекватні оцінки і спостереження, способи поведінки. Ці психологічні чинники провокують конфліктні міжособистісні взаємодії в соціальній сфері.

Встановлено, що для молодих спеціалістів соціальної сфери часто характерні внутрішньоособистісні конфлікти, які виникають на основі зіткнення протилежних тенденцій, потреб, принципів, інтересів, мотивів, невідповідності образів «справжнього Я» і «Ідеальне Я». Найчастіше фахівці соціальної сфери можуть працювати з такими видами

внутрішньоособистісних конфліктів, як: мотиваційно-моральний, рольово-адаптаційний, конфлікт нереалізованих бажань і неадекватної самооцінки; невровичний конфлікт. Цінності часто виступають як суперечливі тенденції, що провокують вирішення внутрішньоособистісного конфлікту. Побудова

«Образу Я» є узагальнюючим механізмом, який дозволяє сприйняти і реально оцінити ставлення особистості до себе як до певної цінності та до об'єктивних цінностей («соціальна сфера», «потреби клієнтів», «соціальні послуги», «професійна діяльність» тощо). Конфлікти між особистістю і суспільством досить гострі. Однією з головних умов ефективності професійної діяльності

фахівців соціальної сфери має бути встановлення взаємовідносин між клієнтом і суспільством на основі встановлення ефективних контактів у вирішенні проблем з державними установами, громадськими організаціями, а також соціальними групами. У сучасному українському суспільстві кожен

громадянин має декілька способів заявити про свої інтереси та потреби. Це означає, що є реальний шанс реалізуватися в суспільстві. Способами впливу

людини на суспільство є: представництво в законодавчих органах; використання засобів масової інформації; створення політичних партій і громадських організацій і рухів; участь в акціях протесту та пікетах. Фахівці

мають сприяти конструктивному вирішенню гострих конфліктів між особистістю та суспільством. У цьому контексті слід враховувати, що держава в особі фахівця в соціальній сфері має бути орієнтована на мирне розв'язання конфліктів «людина-суспільство», шляхом значного удосконалення



лежать в основі більшості конфліктів у соціальній сфері. Вчені по-різному розглядають список генераторів конфліктів. З точки зору мовної феноменології виділяють спектр генераторів конфліктів, які

використовуються в соціальній сфері під час конфліктних взаємодій «спеціаліст-клієнт». До них належать: образливі епітети, метафори;

нав'язування думок, використання неправдивих інтерпретацій та приховування інформації; одностороннє використання свідчень і доказів, вигідних лише одній стороні; приховування інформації; відмова від

обговорення інформації; повторення стандартних фраз; повідомлення про

численні протилежні або суперечливі точки зору. Близькою темою нашого

дослідження є класифікація конфліктогенних факторів, розроблена В.

Шейновим. Виходячи з її трактування та власного бачення, ми вважаємо, що

найважливішими генераторами конфліктів у соціальній сфері є: - агресивність

(ситуативна агресія, спричинена залежностями, проявами переваги опонента

та особистісними рисами характеру); - егоїзм і порушення етичних принципів

(досягнення власної вигоди та наживи, перебивання співрозмовника,

ігнорування партнера по спілкуванню); - прагнення домінувати (зневага,

категоричність, беззаперечність, безпідставна критика, грубість, насмішка,

сарказм); - заступницьке ставлення (принизливі втіхи, докори, недоречні

жарти, глузування); - наставницькі стосунки (нав'язування порад, навчання).

Вважаємо, що мінімізація використання генераторів конфліктів майбутніми

фахівцями соціальної сфери призведе до значного зменшення конфліктності

під час здійснення професійної діяльності.

Підкреслимо, що конфлікт у соціальній сфері є складним,

багатовимірним соціальним утворенням, у якому можна виділити певну

структуру. У підручниках з конфліктології зазначено, що структура конфлікту

містить певні обов'язкові елементи, яким підпорядковуються визначені

учасники конфлікту, суб'єкт і об'єкт конфлікту; макро- і мікросередовище. Ми

вважаємо, що таке бачення структури конфлікту є дещо спрощеним, тому нам

подобається більш узагальнене бачення конфліктологів, які схильні вважати,

що всі структурні елементи конфлікту можна поділити на два типи: – об'єктивні (безособові), що включають об'єкт і суб'єкт, учасників, просторові та часові ознаки, середовище; – суб'єктивні (особистісні), до яких належать домінуючі психологічні особливості поведінки, риси характеру, установки, неадекватні оцінки та спостереження, етичні цінності, способи поведінки.

Майбутній фахівець у соціальній сфері має вивчити, що саме є основним об'єктом конфліктної взаємодії (територія, матеріальні цінності, нерухомість, фінансові ресурси), а також дізнаються про об'єкт конфлікту (протиріччя), які виникають між учасниками взаємодії і які вони намагаються вирішити шляхом конфліктного протистояння). Важливу роль у поглибленні конфліктного протистояння відіграють також просторово-часові особливості. Це означає, що фахівець із соціальної сфери повинен враховувати, що конфліктний простір є не лише фізико-географічною ознакою конфліктної взаємодії, а й сферою впливу на людей. Обмеження в часі істотно обмежує пошук оптимальної стратегії вирішення конфлікту.

Досить важливим елементом структури конфлікту в соціальній сфері є мікро- та макросередовище. Конфліктне мікросередовище – це сукупність умов безпосередня взаємодія людей, що впливають на конфлікт. Він включає в себе найближче оточення конфліктуючих сторін (наприклад, сім'ю). Основна професійна діяльність фахівця соціальної сфери має бути спрямована на створення позитивного мікроклімату в найближчому оточенні особи, яка звертається за допомогою. Проте макросередовище включає всі умови, що викликають конфлікт. Зазвичай це стосується соціальної політики та певних регіональних особливостей, у яких розвивається конфлікт. Слід також зазначити, що надзвичайно важливу роль у вирішенні конфліктних протистоянь відіграє соціально-психологічне середовище, яке включає всі настрої, думки, страхи, почуття та переживання, в яких живе людина.

На макрорівні соціально-психологічне середовище – це психологічний клімат даного колективу, який може бути оптимістичним або песимістичним. На макрорівні соціально-психологічне середовище визначається пануючими в

суспільстві настроями та емоціями. Тому вивчення та врахування фахівцями соціальної сфери об'єктивних і суб'єктивних складових конфлікту відіграє важливу роль у його ефективному вирішенні. Конфлікт у процесі розвитку є досить динамічним явищем, тому він проходить декілька стадій (стадій). Ці стадії не є обов'язковими, їхня тривалість різна, але їх порядок у будь-якому конфлікті, в тому числі й у тому, що відбувається між опонентами на горизонтальній чи вертикальній площині в соціальній сфері, буде однаковим. Це означає, що в динаміці конфлікту виділяють наступні етапи: 1) передконфліктна ситуація (латентний період); 2) інцидент; 3) ескалація; 4) клімакс; 5) припинення (вирішення) конфлікту; 6) постконфліктна ситуація. Зокрема, на першому етапі, тобто в передконфліктній ситуації, відбувається накопичення протиріч, які містять у собі першопричину конфлікту. Для виникнення конфлікту необхідно, щоб ситуація була досить значущою для учасників конфлікту, а також перевищувала рівень особиста терпимість однієї сторони. Необхідно враховувати й те, що для того, щоб конфліктна ситуація переросла в конфлікт, необхідний зовнішній вплив, поштовх, інакше кажучи, інцидент (збіг обставин, що викликає конфлікт).

У процесі аналізу професійної діяльності фахівців соціальної сфери встановлено, що на етапі свого виникнення (передконфліктна ситуація) конфлікту можуть бути: 1) реальними або спеціально спровокованими; 2) стихійні або планові; 3) короткострокові або довгострокові [332]. Зроблено висновок, що інцидент створює ситуацію, коли одна сторона хоче швидше почати конфлікт і виграти, а інша – стриматися. Проте навіть після інциденту можна вирішити конфлікт мирним шляхом і шляхом переговорів досягти спільного рішення. Майбутній соціальний фахівець має розуміти, що якщо після інциденту не вдалося знайти компроміс і не допустити розвитку конфлікту, то після першого інциденту буде другий, третій, тобто конфлікт перейде в наступну стадію – ескалацію, яка є ключовою. На цьому етапі постає питання: «хто є хто» і використання мирних методів вирішення конфлікту стає практично неможливим. Емоції часто заглушають розум, логіка

поступається місцем почуттям, головне завдання - завдати супернику якомога більше шкоди. Розвиток конфлікту набуває стихійного характеру, а до основних моментів відносяться: 1) створення образу ворога («хто не з нами, той проти нас»), 2) демонстрація сили і загроза її застосування ( зазвичай через ультиматум), 3) застосування насильства (економічного, політичного, морального, побутового (сімейного)), 4) тенденції до розширення та поглиблення конфлікту. Ескалація конфліктних взаємодій у соціальній сфері може бути: 1) безперервною, із постійно зростаючим ступенем напруги у відносинах і владі; 2) хвиля, коли напруга у стосунках то зростає, то спадає, періоди активного протистояння змінюються застоєм; 3) крутий такий, що швидко переростає у ворожість; 4) м'явий, який розвивається дуже повільно і залишається майже на одному рівні.

Фахівець у соціальній сфері повинен враховувати, що кульмінація конфлікту (пік) – це найвища точка ескалації, яка відображається в якомусь «вибуховому епізоді». У кульмінаційний момент конфлікт досягає такого напруження, що стає зрозуміло, що продовжувати його просто немає сенсу. Це означає, що кульмінація безпосередньо приводить сторони до усвідомлення необхідності припинити свої дії та шукати вихід із конфлікту. Припинення конфлікту – останній етап відкритої взаємодії, це будь-яке завершення. Часто завершення конфлікту характеризується усвідомленням супротивниками марності продовження конфлікту. Соціальний фахівець також повинен враховувати той факт, що конфлікти рідко проходять безслідно. Це завжди залишає якийсь слід у душах опонентів – іноді це відчай, розчарування, втрата віри в людей і в себе, а іноді це почуття самоствердження, гордість за свою моральну стійкість і принциповість, усвідомлення своєї корисності, досвіду, який людина отримала під час конфлікту. Проте конфлікт має не лише суто суб'єктивні наслідки. Після його завершення виникає ситуація, яка істотно відрізняється від тієї, що існувала до і під час конфлікту. Це призводить до постконфліктного синдрому (наслідків конфлікту). Наслідки можуть бути деструктивними, негативними або конструктивними, позитивними, які

сприяють змінам на краще. Як показує практика, найчастіше наслідки конфлікту є як позитивними, так і негативними. На етапі вирішення конфлікту поділяються на: керовані, погано керовані та некеровані. Використовуючи такий класифікаційний фактор, як ефективність, конфлікти можна поділити на мобілізуючі та дезорганізуючі.

Виділяють три основні моделі поведінки в конфлікті: конструктивну, деструктивну та конформістську. Слід пам'ятати, що кожна з них чітко детермінована предметом конфлікту, конкретною конфліктною ситуацією, індивідуально-психологічними особливостями, безпосередньо відображає

установки учасників конфлікту щодо його перебігу та вирішення. Тому деструктивна модель характерна для суб'єктів, які прагнуть розв'язати конфлікт, активно його поглиблюють і можуть навіть фізично знищити опонента. Соціальний фахівець повинен враховувати, що особи з

деструктивною моделлю конфліктної поведінки схильні порушувати цінності інших людей, імпульсивні, жорсткі, грубі, схильні до ризику, недалекоглядні.

Людам з деструктивною поведінкою властива змагальна стратегія, спрямована на перемогу в конфлікті будь-якою ціною. Конструктивна модель поведінки характеризується людьми, які прагнуть знайти рішення, яке влаштує всіх,

тому що вони готові вести переговори та шукати шляхи вирішення проблемних питань. Такі люди відрізняються відмінною витримкою і самовладанням, досить доброзичливі по відношенню до суперника, відкриті в спілкуванні. Такі стратегії, як компроміс і співпраця, властиві людям з

конструктивною моделлю поведінки. Конформістську модель вибирають люди, схильні поступатися і підкорятися в конфлікті. Для людей, які обирають конформістську модель, характерна пасивність, суперечливість в оцінках і судженнях, вони досить легко погоджуються з точкою зору опонента, відсторонюються і не бажають вирішувати нагальні проблеми. У більшості

випадків така модель поведінки об'єктивно сприяє агресивним проявам інших людей. Конформісти часто віддають перевагу стратегіям уникнення або поступок.

Фахівець соціальної сфери повинен засвоїти конструктивну модель поведінки. У конфлікті він повинен зберігати рівновагу, демонструвати хорощу витримку і самовладання; у спілкуванні необхідно коротко, ясно і раціонально переконати опонента.

Розв'язання конфлікту - це цілеспрямована діяльність, пов'язана з усуненням причин конфлікту. Зупинимось на аналізі практичних шляхів вирішення конфліктів у соціальній сфері. Існує кілька практичних шляхів вирішення конфліктів, а саме: 1) послаблення (припинення конфлікту); 2) повне або часткове підпорядкування; 3) усунення або знищення об'єкта конфлікту; 4) зміна позицій сторін; 5) переростання конфлікту в інший; 6) компроміс; 7) звернення до посередника та вирішення питання шляхом переговорів або посередництва. Підкреслимо, що неповне розв'язання конфлікту має місце тоді, коли не усунені всі причини чи конфліктні ситуації.

У такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його повного вирішення. В реальній практиці управління конфліктами соціальному фахівцю важливо врахувати умови вирішення конфлікту: достатню зрілість конфлікту; необхідність суб'єктів конфлікту для його вирішення; наявність коштів і ресурсів, необхідних для вирішення конфлікту.

Вирішення конфлікту може мати такі наслідки, а саме з позиції досягнення мети протистояння – перемога, компроміс, поразка; з точки зору форми вирішення конфлікту – мирно і жорстко; з точки зору конфліктної функції - конструктивні, деструктивні; з точки зору ефективності та повноти вирішення - повністю вирішені, відкладені на деякий час. При вирішенні конфліктів фахівці можуть використовувати інформаційні, комунікаційні, організаційні, соціально-психологічні технології та використовувати структурні, внутрішньоособистісні, міжособистісні та особистісні методи управління конфліктами.

Технологіями раціональної поведінки в конфлікті майбутні спеціалісти соціальної сфери мають оволодіти вже під час навчання у ВНЗ. Такі технології включають здатність індивіда використовувати набір способів корекції

власної поведінки, який спрямований на забезпечення конструктивної взаємодії на основі самоконтролю емоцій. Особливу роль у забезпеченні самоконтролю своїх емоцій у майбутніх спеціалістів соціальної сфери відіграє самоосвіта.

Серед технологій раціональної поведінки в конфлікті важливе місце займають ті, що дозволяють позбутися роздратування та негативних емоцій.

Розглянемо два, на наш погляд, найбільш перспективних: - проекція (це передбачає навчання проектувати свій гнів на якийсь уявний екран. Потім

потрібно взяти уявну променеву рушницю і стріляти в гнів. З кожним ударом роздратування повинно слабшати, і з часом повністю зникати) - очищення

власного енергетичного поля (встаньте і перемістіть руки над головою, уявляючи, що цими рухами ви очищаєте енергетичну оболонку навколо цієї

частини тіла. При цьому вам потрібно дати собі відчуття, що ви знімаєте роздратування і гнів, а потім струсити їх. Для соціального фахівця, який

займається вирішенням складних конфліктів у житті своїх клієнтів, дуже важливо попередити власні негативні емоційні реакції. У цьому сенсі

необхідно навчитися емоційної витривалості. Спокійна реакція на емоційні дії опонентів є першим принципом самоконтролю емоцій. Коли клієнт

соціального працівника перебуває в стані емоційного збудження, він ні в якому разі не повинен піддаватися такому ж стану. Щоб уникнути емоційних

реакцій, необхідно підтримувати високу самооцінку в собі та опонентів. Відповідно до поставлених у дослідженні завдань доцільно зосередити увагу

на висвітленні типології конфліктів у соціальній сфері. Слід зазначити, що в цьому питанні спостерігається найбільша суперечливість, оскільки існує

багато позицій щодо класифікації конфліктів.

Типологія – метод наукового розуміння конфліктів, який ґрунтується на виділенні систем об'єктів і подальшому їх групуванні за допомогою

ідеалізованої моделі або типу. В основу типології покладено виявлення подібностей і відмінностей між конфліктами, а також на пошук надійних методів їх ідентифікації, що дозволяє передбачити існування значної кількості

різних типів. До основних типотворюючих факторів у класифікації конфліктів належать: функції, соціальні сфери, кількість учасників конфлікту, динаміка, причини, ступінь тривалості та напруженості стосунків тощо.

У професійній діяльності фахівців соціальної сфери часто можуть виникати конфлікти, класифіковані за характером взаємодії; прояв; вид розчину; вміст; характер впливу; напрямки спілкування; Кількість подій; кількість сторін конфлікту тощо. У посібнику Л. Білоколенко (Білоколенко Л. А., с. 20–21) конфлікти поділяються на дев'ять типів за 1) спрямованістю; 2) мотиви; 3) тенденція до вирішення; 4) корисні заяви сторін; 5) емоційний вплив; 6) час розробки; 7) зміст; 8) форма прояву; 9) джерело виникнення.

У дослідженні ми спробували представити узагальнену типологію конфліктних взаємодій у професійній діяльності майбутніх фахівців соціальної сфери (рис. 1.1.3).

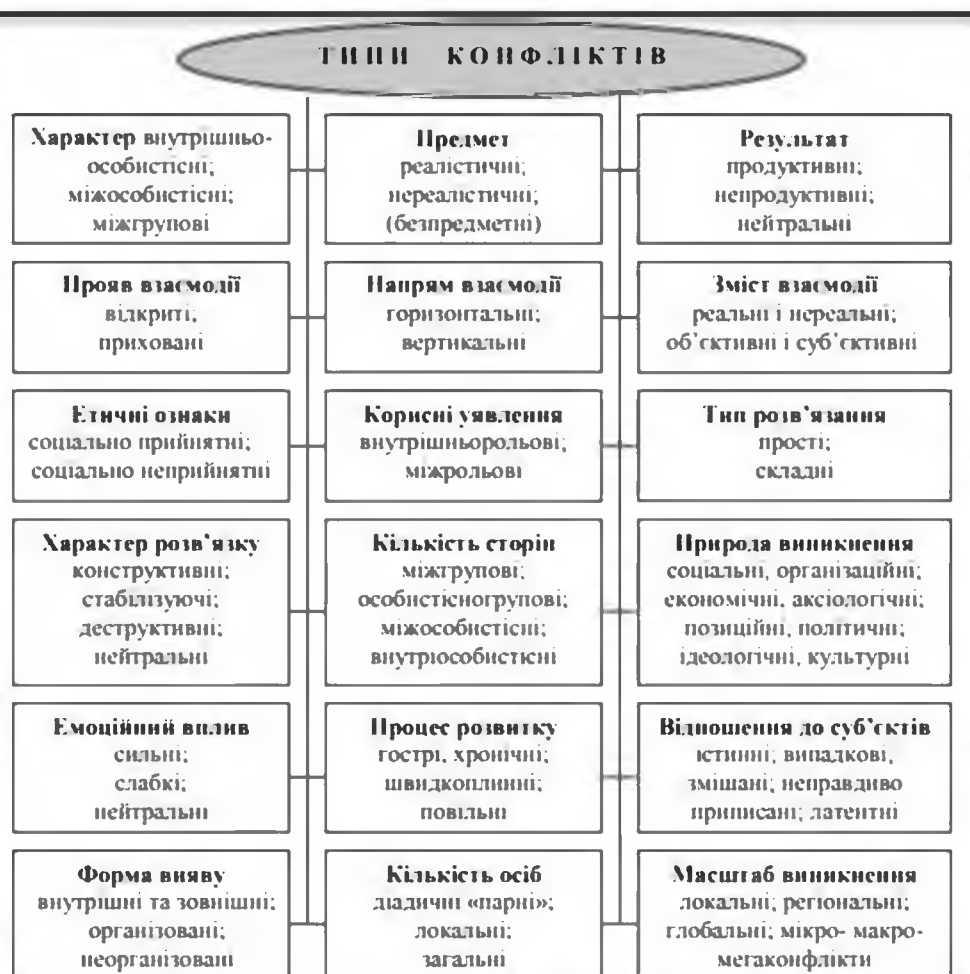


Рис.1.1.3 Типи конфліктів у соціальній сфері

Як видно з рис. 1.1.3, для фахівців соціальної сфери під час виконання професійних обов'язків можливий досить широкий спектр конфліктних взаємодій.

Тому термін «конфлікт» супроводжує людей у всіх сферах життя. Не є винятком і соціальна сфера. У найзагальнішому розумінні професійна діяльність соціального працівника, соціального педагога, практичного психолога та психолога передбачає спілкування з клієнтами, що передбачає надання широкого спектру соціальних, психолого-педагогічних послуг шляхом індивідуальних та групових консультацій, допомоги у вирішенні складних життєвих ситуацій, ситуацій, соціального виховання, соціального захисту, соціального обслуговування тощо. Досить часто таке спілкування може мати конфліктний зміст, тому вже під час навчання майбутні спеціалісти мають отримати поглиблені теоретичні знання про сутність, змістовні характеристики та типологію конфлікту, щоб мати можливість їх професійно вирішувати, а також надавати кваліфіковані медіаційні послуги. Конфлікт часто є умовою професійної діяльності спеціалістів соціальної сфери, що передбачає активну позицію у вирішенні протистояння. У цьому контексті студенти повинні навчитися оптимізувати конфлікти та вміти трансформувати деструктивні конфліктні протистояння у конструктивні.

## 1.2. Професійно важливі якості фахівців із соціальної роботи щодо вирішення конфліктних ситуацій

Основними напрямками діяльності соціального працівника та практичного психолога є: просвітницька та психопрофілактична робота; консультування, психодіагностика, соціалізація та ресоціалізація. Причому конкретний вибір і поєднання видів практичних занять і визначення того, яким з них буде надаватися пріоритет, безпосередньо залежить від специфіки закладу, в якому вони працюватимуть. До професійно важливих якостей соціальних працівників та практичних психологів найчастіше відносяться: гуманізм, домінування соціальної енергійності, емоційна чуйність, соціальна зрілість, моральність, високі комунікативні здібності, толерантність, емпатія, здатність до рефлексії, чесність, доброзичливість, відкритість, активність, відповідальність, високі інтелектуальні показники, професійне мислення, емоційна стійкість, витримка, тактовність, високий рівень розвитку показників уваги, достатній рівень професійної мотивації, пластичність і динамічність мислення, багатий словниковий запас, врівноваженість та гармонійність рис особистості, поступливість, відсутність хронічних внутрішніх конфліктів, оптимізм, висока працездатність та дисциплінованість, стабільність та адекватність самооцінки, здатність до самовдосконалення, самокритичність, високий рівень самосвідомості і здатність компенсувати або покращити недоліки та слабкі сторони своєї особистості, розвинену самооцінку тощо. Соціальний працівник повинен мати також певний рівень психологічної готовності для забезпечення максимальної ефективності виконання своїх професійних обов'язків. Коло професійних обов'язків соціального працівника пов'язане з організацією та діяльністю територіальних центрів соціального захисту, опіки над дитиною органів державної влади та місцевого самоврядування, приватних соціальних фондів та громадських організацій тощо. В обов'язки соціального працівника входить забезпечення якісної психологічної підтримки, посередництво через взаємодію з

конкретними посадовими особами: практикуючими психологами, психотерапевтами, психіатрами, педагогами, юристами тощо. За визначенням А. Капської, зміст професійної діяльності соціальних педагогів виражається в таких показниках: надання допомоги особі чи групі людей, які опинилися у складній життєвій ситуації, шляхом супроводу, консультування, ресоціалізації, патронажу та інших видів соціально-психолого-педагогічних послуг; актуалізація потенціалу самопомоги людям, які опинилися у складній життєвій ситуації; цілеспрямований вплив на формування та реалізацію соціальної політики на всіх рівнях – від національного до місцевого (Капська, с. 16–17). Функціональним полем практичної діяльності соціальних педагогів, у трактуванні В. Поліщука, є «міжособистісні стосунки в країні, регіоні, кожному населеному пункті, у громаді, установі чи установі, у кожній родині, у відкритому мікросоціумі» (Поліщук, С. 38). Авторка підкреслює, що предметом їхньої професійної діяльності є «двосторонній процес становлення клієнта як суб'єкта соціального життя та процес створення педагогічно доцільного середовища» [Поліщук, С. 37]. Встановлено, що стандарти та вимоги до соціального педагога базуються на кодексі професійної етики, який є орієнтиром у його повсякденній професійній поведінці. Професійна освіта фахівців соціальної сфери ґрунтується на кваліфікаційних вимогах, які предносять у собі сукупність професійних вимог, функцій, особливостей, показників, цінностей, ролей тощо. Це означає, що «у процесі підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери, професійна освіта забезпечує професійну освіту спеціалістів соціальної сфери». формуються компетенції, які, у свою чергу, пов'язані з успішною поведінкою фахівця в нестандартних ситуаціях, з неформальною взаємодією з партнерами, вирішенням складних проблем, роботою з суперечливою інформацією, динамічними процесами» (Циган Н. В., с.81). Отже, з наведеного матеріалу видно, що психологи, практичні психологи, соціальні працівники та соціальні педагоги повинні бути компетентними у вирішенні професійних конфліктів. На підставі наведених аргументів можна зробити висновок, що в найбільш узагальненому вигляді

професіограма має включати сукупність теоретичних знань (теоретичні компетентності), сукупність умінь і практичних навичок (процесуальні та операційні компетентності), містити перелік професійні компетенції, ґрунтуватися на професійно значущих рисах, професійних характеристиках та особистості, необхідних для ефективного вирішення професійних конфліктів.

Опишемо кожен елемент професіограми більш детально. Провідною складовою професіограми є теоретичні знання, які ми вважаємо особливою формою засвоєння результатів знань, що характеризуються усвідомленням їх істинності. Саме знання є складовою світогляду особистості і визначають її

ставлення до дійсності, моральні погляди та переконання, волевільні якості особистості, характер. Вони є одним із джерел людських нахилів та інтересів, необхідною умовою розвитку здібностей і талантів» (Професійна освіта, с.137). Вважаємо, що майбутній фахівець соціальної сфери повинен володіти

поглибленими теоретичними знаннями в галузі педагогіки, психології та конфліктології. Крім того, головною основою формування професіограми майбутніх фахівців соціальної сфери, компетентних у вирішенні конфліктних ситуацій, має бути ретельне вивчення специфіки їх професійної діяльності та розширення теоретичної бази знань, насамперед у галузі конфліктології, свою

професійну діяльність. Позитивним вирішенням питань щодо формування професіограми фахівця соціальної сфери, готового до вирішення конфліктів, став аналіз навчальних планів і програм навчальних дисциплін з метою визначення конкретних навчальних предметів. Зокрема, проведено аналіз

планів професійної освіти майбутніх соціальних педагогів, соціальних працівників, психологів та практичних психологів різних навчальних закладів (Національний університет біоресурсів і природокористування України, Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, Хмельницького національного університету, Сумського державного

педагогічного університету імені А.С.Макаренка, Житомирської області). Державний університет імені Івана Франка, Харківська гуманітарно-педагогічна академія, Чернівецький національний університет ім. Юрія

Федьковича) встановлено, що в дослідженій документації на всіх спеціальностях значну частину часу займають професійно-технічні дисципліни (57%), які викладаються поетапно, починаючи з першого курсу, з піковою тенденцією до збільшення навантаження на третій рік навчання. Як показав аналіз навчальних планів, три предмети психолого-педагогічного циклу («Педагогіка», «Загальна психологія», «Психологія віку та педагогіка») є обов'язковими. Причому ці предмети мають приблизно однакову кількість балів – по 4, а поділ на аудиторні, 132 індивідуальні та самостійні роботи в кожному університеті є індивідуальним. Зовсім різний і їх методичний зміст.

Аналіз змісту цих дисциплін дозволяє зробити висновок, що всі вони мають певні тематичні блоки, які лише опосередковано сприяють формуванню готовності до вирішення конфліктів у майбутніх фахівців соціальної сфери.

Так, при вивченні дисципліни «Педагогіка» студенти вивчають чотири змістові модулі: «Основи загальної педагогіки», «Теоретичні основи навчання та виховання», «Теоретичні основи виховання», «Система освіти в Україні та перспективи її розвитку». Це означає, що майбутні спеціалісти соціальної сфери мають можливість сформувати стійке уявлення про предмет, завдання, основні категорії загальної педагогіки та розкрити загальні проблеми

розвитку, навчання, навчання та виховання. При вивченні загальної психології студенти опановують такі змістові модулі, як: «Вступ до загальної психології», «Особистість як категорія загальної психології», «Особистість у

дії», «Особистість у спілкуванні». Майбутні спеціалісти соціальної сфери мають змогу засвоїти загальні закономірності, особливості розвитку психіки у філо- та онтогенезі, вивчити методи та принципи психології, ознайомитися із загальними закономірностями відчуттів, сприйняття, пам'яті, уяви, мислення, характер, темперамент, провідні мотиви поведінки. Навчальна дисципліна «Вікова психологія та педагогічна психологія» включає такі змістові модулі:

«Теоретичні основи вікової психології», «Психологічний розвиток на різних етапах віку – молодість, підліток, зрілість», «Вікові особливості людей похилого віку». Учні досліджують взаємозв'язок розумового розвитку,

діяльності та спілкування; періодизація віку психічного розвитку; основні теоретичні основи вікової психології. Вони повинні розуміти складність психологічного розвитку особистості як культурно-історичної цілісності.

Отже, проведений моніторинг доводить, що навчальні дисципліни психолого-педагогічного циклу є «фундаментом» (основою) професійно-технічної

освіти, оскільки повністю формують уявлення учнів про майбутню професію та її особливості, які, в свою чергу, складають основу професіоналізму. Проте зміст цих дисциплін охоплює окремі конфліктологічні теми лише частково. Як

показали дослідження науковців спектр усіх знань, якими мають оволодіти

майбутні спеціалісти соціально-педагогічних професій, доцільно поділити на такі

категорії: теоретичні (знання людини як біосоціопсихокосмічної особистості; знання закономірностей взаємодії особистості з суспільством; знання законів виховання) і навчання, розвиток особистості на всіх етапах онтогенезу);

методологічний (знання основ методології, форм, методів, технологій роботи

з різними категоріями населення; знання практичних основ прогнозування,

проектування, моделювання надання різноманітних соціальних послуг;

прикладний (знання методів, прийомів, видів соціальної допомоги клієнтам з

особливими проблемами, знання різноманітних форм діяльності соціальної

Ми поділемо позицію Є. Хрикова (Хриков Є. М., с.89), що професійна

діяльність потребує переходу від широких знань (теоретичних знань про

конфліктне право, а також про те, що професійна діяльність потребує переходу

від широких знань (теоретичних знань про конфліктне право, а також про те,

що професійна діяльність потребує переходу від широких знань). взаємодій)

до їх єдиного органічного сплаву, який систематизовано. Тому професіограму

доцільно подавати у вигляді блоку, який передбачає формування теоретичних

знань, які допоможуть майбутнім фахівцям у вирішенні конфліктів, зокрема

знань, набутих під час навчання спеціальної професійної дисципліни («Вступ

до спеціальності», «Основи самовиховання», «Етика професійної діяльності»,

«Соціотерапія») та дисципліни конфліктологічного циклу («Соціальна

конфліктологія», «Соціальне партнерство», «Соціальне посередництво»).

Досліджуючи психологічні аспекти професійної діяльності фахівців соціальної сфери, науковці зауважують, що структура і зміст їх професійних компетентностей визначається специфікою праці. На підставі цього робимо висновок, що в соціономічних професіях особливо важливою є підсистема теоретичних компетентностей, що забезпечує ефективну взаємодію суб'єкт-об'єктних відносин. Це означає, що спеціалісти повинні володіти «системними знаннями про людину як індивіда, утворення, особистість, залучену до міжособистісної взаємодії. Особливо варто підкреслити, що головна роль у формуванні теоретичних компетентностей з вирішення конфліктів відводиться конфліктоорієнтованим навчальним дисциплінам, до яких належать: «Соціальна конфліктологія», «Соціальне партнерство», «Соціальне посередництво». Програми цих навчальних дисциплін, що забезпечують наступність, поступовість та інтеграцію теоретичних знань у вирішенні конфліктів, подано в додатку Е. Загальний зміст парадигми знань (теоретичних компетентностей) майбутнього фахівця соціальної сфери наведено на рисунку 1.2.1.

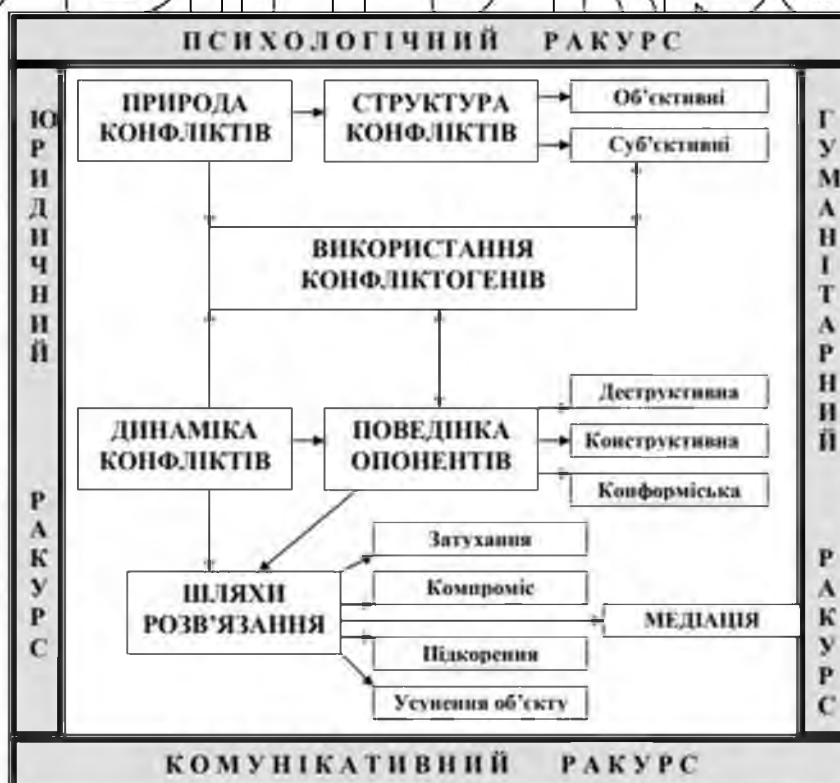


Рис. 1.2.1 Теоретичні компетентності фахівця соціальної сфери

Вважаємо, що такий підхід до визначення теоретичної компетентності у професійній освіті майбутніх фахівців соціальної сфери дозволить системно фіксувати внутрішній потенціал студентів як об'єктів, що оволодівають практичними способами професійної діяльності у вирішенні конфліктів та допоможе систематично та цілеспрямовано розвивати загальнолюдські та теоретичні знання під час навчання у ВНЗ. Встановлено, що процедурно-операційні компетенції – це сукупність умінь і навичок. У нашому дослідженні ми виходили з того, що для якісного та успішного виконання будь-якої діяльності необхідні відповідні (загальні та спеціальні (професійні)) уміння та навички. Вчені вважають за доцільне до загальних умінь віднести гностичні, проєктивні, конструктивні, організаційні, комунікативні, оцінно-рефлексивні. До спеціальних (професійних) умінь належать: комунікативні, прикладні, організаційні, аналітичні, психолого-педагогічні та саморегуляційні.

Вважаємо, що поєднання цих навичок може забезпечити майбутнім фахівцям успіх у професійній діяльності. Навички та вміння повинні безпосередньо відповідати вимогам професійної діяльності та забезпечувати досягнення в ній позитивних результатів, визначати успішність фахівця у вирішенні професійних конфліктів. Слід зазначити, що вивчаючи конфліктологічні дисципліни, студенти соціономічних професій мають можливість оволодіти комплексом практичних навичок, які безпосередньо впливають на ефективність вирішення конфліктів. Теоретико-процесуальні компетентності безпосередньо впливають на спектр професійних компетентностей майбутніх фахівців соціальної сфери. Вважаємо за доцільне представити в професіограмі специфічні професійні компетенції, важливі у вирішенні конфліктів. До цих компетенцій належать комунікативна, організаційна, рефлексивна, аналітична, мотиваційно-особистісна та соціальна компетенції, а саме: комунікативна компетенція включає вміння чітко та зрозуміло висловлювати думки, переконувати, аргументувати свою позицію під час конфлікту, логічно будувати докази та висловлюватися, передавати інформацію зрозуміло; дозволяє майбутньому фахівцю налагоджувати міжособистісні стосунки,

узгоджувати свої дії з діями колег, обирати оптимальний стиль поведінки та спілкування в конфліктних ситуаціях у різних ділових ситуаціях, організувати та підтримувати діалог; – організаційні компетенції базуються

на постановці цілей і плануванні своєї професійної діяльності; включає активність у вирішенні конфліктів, вміння керувати власною поведінкою та

ефективну організацію роботи, включає розвиток здатності об'єктивно оцінювати результати своєї професійної діяльності з метою визначення конструктивних дій та включає вміння ставити цілі, планувати, організувати

траєкторії особистісного розвитку з метою вдосконалення діяльності,

пов'язаної з вирішенням конфліктів у професійній сфері; – рефлексивна

компетентність регулює ступінь особистих досягнень у вирішенні професійних конфліктів і сприяє самопізнанню, професійному розвитку та

самовдосконаленню; виявляється в здатності свідомо контролювати

результати своєї діяльності та рівень розвитку та досягнень особистості;

включає розвиток таких властивостей, як креативність, ініціативність,

установка на співпрацю, а також особистісних якостей – толерантності,

емпатії, схильності до самоаналізу; – аналітична компетентність проявляється

у сукупності умінь аналізувати, синтезувати, порівнювати, абстрагувати,

узагальнювати та визначати всі елементи конфлікту; включає гнучкість і

критичне мислення при вирішенні конфліктів; ґрунтується на розвиненому

вмінні використовувати отриману інформацію, грамотному використанні не

лише власного досвіду, а й досвіду колег; ґрунтується на розвитку здатності

до творчої самореалізації в суспільстві, вияву своїх кращих якостей через

прагнення налагоджувати партнерські відносини як з колегами, так і з

клієнтами; – мотиваційно-особистісні компетентності базуються на

формуванні мотиваційно-ціннісної орієнтації; полягає в усвідомленні

важливості духовно-моральних цінностей та здатності перебудувати власну

поведінку відповідно до культурних особливостей суб'єктів конфліктної

взаємодії в рамках професійної діяльності; включає готовність поєднувати

толерантність, емпатію та наполегливість у спілкуванні та вміння

неупереджено працювати з клієнтом; – соціальні компетентності проявляються в ефективному виконанні різноманітних професійних завдань, здатності брати на себе відповідальність, спільно знаходити вирішення конфліктів; базується на вмінні передбачати та запобігати конфліктам, прогнозувати їх перебіг і приймати групові рішення, конструктивно вирішувати професійні конфлікти, створювати позитивний мікроклімат; включає прагнення до самоосвіти, самовдосконалення, розвитку особистості та підвищення соціального статусу.

Специфічні компетенції (комунікативна, організаційна, рефлексивна, аналітична, мотиваційна, особистісна та соціальна) фахівців соціальної сфери мають інтегративний і цілісний характер і є продуктом професійної підготовки. Тому, на нашу думку, вони повинні посісти відповідне місце в професіограмі. Вважаємо за необхідне на основі аналізу найважливіших елементів професії фахівця соціальної сфери виділити вирішальні професійно-особистісні характеристики (необхідні та бажані, провідні та несумісні; комплексні, що визначають успішність дій) при вирішенні конфліктів. Враховуючи те, що професіограма є важливою частиною професійної діяльності фахівця соціальної сфери, вона повинна містити інформацію про те, які риси та якості необхідні людині для досягнення позитивних результатів без шкоди для здоров'я. Це означає, що ми виходили з того, що фаховий матеріал повинен містити перелік професійних та особистісних якостей, які ґрунтуються на професійно-ціннісній орієнтації 138 спеціалістів соціальної сфери, які якісно та ретельно реалізують соціальну політику, надають соціальні послуги клієнтам, які опинилися в складній життєвій ситуації. Особистісно-професійні характеристики, які забезпечують успішність професійної діяльності з вирішення конфліктів 1) комунікативні (уміння спілкуватися та взаємодії з людьми), організаторські, вербальні (здатність чітко говорити), виразно, виразно), ораторське мистецтво, мислення, мнемотехніка, розумова та емоційна рівноваженість, співпереживання; 2) інтереси та схильності: особиста відповідальність, самоконтроль і

рівноваженість, терпимість і безцінне ставлення до людей, інтерес і повага до людей, самоінзання і саморозвиток, винахідливість, тактовність, вихованість, цілеспрямованість, енергійність, артистизм, вимогливість по відношенню до себе та інших; 3) емоційно-вольові особливості (чутливість, впевненість у собі, емоційна стійкість, адекватність вербальної та невербальної поведінки).

У монографії О. Кокун (Кокун О. М.) узагальнено особливості, які мають суттєвий негативний вплив на ефективність професійної діяльності майбутніх фахівців соціальної сфери. До них належать: неорганізованість, відсутність психічної та емоційної рівноваги, замкнутість, невпевненість у

собі, безініціативність, агресивність, ригідність мислення, егоїзм, неохайність, відсутність організаторських здібностей, низький інтелектуальний рівень (Кокун О. М., с.50). Вважаємо, що запропонований перелік містить професійно-особистісні характеристики, які знижують успішність

професійної діяльності майбутніх фахівців соціальної сфери при вирішенні конфліктів. Враховуючи підхід українських науковців до вивчення різних аспектів професійної діяльності соціальних педагогів (Р. Винола, І. Ковчина, Л. Міщик, В. Поліщук, С. Харченко та ін.), соціальні працівники (О. Карпенко, І. Мельничук, Л. Тюпля та ін.) встановлено, що майбутні спеціалісти

соціальної сфери, які працюватимуть над вирішенням конфліктів, повинні мати такі професійні якості: – відповідність вимогам професії (особистісний та професійний потенціал), уміння ефективно вирішувати конфліктні ситуації

як з окремими клієнтами, так і з групами; – ставлення до професії, наявність особистісно-мотиваційної готовності, формування позитивного ставлення до себе як до професіонала, здатного вирішувати конфлікти, - уміння використовувати сучасні ефективні технології, форми, методи, прийоми та засоби в діяльності з вирішення конфліктів; - дотримання норм, стандартів, зразків та етичного кодексу при вирішенні конфліктів, усвідомлення

важливості прийнятого рішення як для окремого клієнта, так і для себе та колег, які працюють у соціальній сфері; – усвідомлення перспектив використання професійних знань і вмінь та спрямованість на



### Рис. 1.2.2. Професійні якості фахівців із соціальної роботи, здатних розв'язувати конфліктні ситуації

Тому розроблена професіограма є орієнтиром для активізації професійної освіти майбутніх фахівців соціальної сфери, сприяючи їх творчій самореалізації у вирішенні конфліктів. Ознайомлено з теоретичними основами визначення змісту, форм і методів формування готовності до вирішення конфліктів. Виходячи з наведених аргументів, вважаємо, що розробка та впровадження професіограми покращить психолого-педагогічну характеристику майбутніх спеціалістів, які компетентно вирішують конфлікти. Припускаємо, що, на відміну від звичайної формальної характеристики, дана професіограма може стати надійною основою для вдосконалення професійної підготовки студентів вищої освіти та буде покладена в основу дослідження структури готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктів.

Отже, фахівці з соціальної роботи, які спрямовані на профілактику конфліктів, повинні мати ряд важливих якостей: емпатія (здатність співчувати та розуміти почуття і потреби інших людей, що допомагає створити ефективне спілкування та взаєморозуміння), добросовісність та об'єктивність (здатність залишати сторонній погляд на ситуацію та робити об'єктивні висновки без впливу особистих поглядів чи прихованих уподобань), комунікаційні навички (вміння чітко та ефективно спілкуватися, слухати і реагувати на потреби та побажання громади, знаходити спільну мову з різними людьми), толерантність та культурна компетентність (розуміння різниці в культурних та соціальних контекстах, повага до різноманітності та готовність працювати з різними групами), стратегічне мислення (здатність планувати та виконувати стратегії для запобігання конфліктів, а також реагувати на них в разі потреби), терплячість та спокій (здатність зберігати спокій та терплячість у важких ситуаціях, забезпечуючи стабільність та спокій у вирішенні конфліктів), ефективно прийняття рішень (здатність аналізувати ситуації, приймати обґрунтовані рішення та діяти на основі кращих інтересів громади), уміння

співпрацювати (здатність працювати у команді, співпрацювати з іншими фахівцями та організаціями для досягнення спільних цілей). Ці якості сприяють здатності фахівців із соціальної роботи ефективно здійснювати профілактику конфліктів, співпрацювати з громадою та знаходити конструктивні рішення для уникнення або вирішення напружених ситуацій.

### *Висновки до першого розділу*

Термін «конфлікт» супроводжує людей у всіх сферах життя. Не є винятком і соціальна сфера. У найзагальнішому розумінні професійна діяльність соціального працівника, соціального педагога, практичного психолога та психолога передбачає спілкування з клієнтами, що передбачає надання широкого спектру соціальних, психолого-педагогічних послуг шляхом індивідуальних та групових консультацій, допомоги у вирішенні складних життєвих ситуацій, ситуацій, соціального виховання, соціального захисту, соціального обслуговування тощо. Досить часто таке спілкування може мати конфліктний зміст, тому вже під час навчання майбутні спеціалісти мають отримати поглиблені теоретичні знання про сутність, змістовні характеристики та типологію конфлікту, щоб мати можливість їх професійно вирішувати, а також надавати кваліфіковані медіаційні послуги. Конфлікт часто є умовою професійної діяльності спеціалістів соціальної сфери, що передбачає активну позицію у вирішенні протистояння. У цьому контексті студенти повинні навчитися оптимізувати конфлікти та вміти трансформувати деструктивні конфліктні протистояння у конструктивні.

Фахівці з соціальної роботи, які спрямовані на профілактику конфліктів, повинні мати ряд важливих якостей: емпатія (здатність співчувати та розуміти почуття і потреби інших людей, що допомагає створити ефективне спілкування та взаєморозуміння), добросовісність та об'єктивність (здатність залишати сторонній погляд на ситуацію та робити об'єктивні висновки без впливу особистих поглядів чи прихованих уподобань), комунікаційні навички (вміння чітко та ефективно спілкуватися, слухати і реагувати на потреби та

побажання громади, знаходити спільну мову з різними людьми), толерантність та культурна компетентність (розуміння різниці в культурних та соціальних контекстах, повага до різноманітності та готовність працювати з

різними групами), стратегічне мислення (здатність планувати та виконувати стратегії для запобігання конфліктів, а також реагувати на них в разі потреби),

терплячість та спокій (здатність зберігати спокій та терплячість у важких ситуаціях, забезпечуючи стабільність та спокій у вирішенні конфліктів), ефективного прийняття рішень (здатність аналізувати ситуації, приймати

обгрунтовані рішення та діяти на основі кращих інтересів громади), уміння

співпрацювати (здатність працювати у команді, співпрацювати з іншими фахівцями та організаціями для досягнення спільних цілей). Ці якості

сприяють здатності фахівців із соціальної роботи ефективно здійснювати профілактику конфліктів, співпрацювати з громадою та знаходити конструктивні рішення для уникнення або вирішення напружених ситуацій.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

## РОЗДІЛ 5. МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

### 2.1. Зарубіжний досвід підготовки фахівців із соціальної роботи до вирішення конфліктів

Міжнародна асоціація шкіл соціальної роботи (IASSW) і Міжнародна асоціація соціальних працівників (IFSW) розробили та схвалили «Глобальні стандарти підготовки соціальних працівників» у 2004 році. Їхня мета – запровадити єдині підходи до підготовки спеціалістів та стандартизації в різних культурних, релігійних та етнічних контекстах. «Глобальні стандарти» – довідник до міжнародних програм навчання соціальних працівників у країнах Західної Європи та США, для навчальних закладів Східної Європи, Африки, Азії та Китаю вони є орієнтиром у термінах «ключових знань, процесів, цінностей і навичок соціальних працівників» (Grey M.; Webb S.).

Досить перспективним є поєднання освіти спеціалістів соціальної сфери з іншими галузями знань. Це практикується в різних країнах світу, особливо в США, Великобританії та Австралії. Університети ініціюють подвійні програми між факультетами та школами для сприяння академічній колегіальності та реалізації міждисциплінарної співпраці (Universidad Pontificia De Salamanca). Така тенденція відповідає вимогам практики соціальної роботи та потребам сучасного ринку праці у спеціалістах, чії компетенції можуть бути використані в кількох секторах, оскільки глобальні виклики, такі як міжнародна міграція, міжнародне усиновлення, торгівля людьми, крос-поширеними стають прикордонні злочини тощо. Досліджуючи цю проблематику, Н. Горішна наголошує, що «основними тенденціями модернізації професійної освіти фахівців соціальної сфери є децентралізація управління вищою освітою, уніфікація змісту освіти, впровадження технологій дистанційного навчання, посилення міждисциплінарних взаємодій, інтернаціоналізація навчального закладу освіти» (Горішня Н., с. 38).

Враховання світових тенденцій є важливим у контексті інтеграції фахівців із

дипломами українських університетів із європейською та світовою робочою силою у соціальній сфері. На нашу думку, роботи, що висвітлюють загальний стан і специфіку професійної освіти майбутніх фахівців соціальної сфери в різних країнах (Велика Британія (Narey M.), Німеччина (Frampton M.), Канада (Westhues A., J. Lafrance, G. Schmidt), США (Bailey J.), а також як праці вчених, які займаються порівняльним аналізом спільного та відмінного в освітньому просторі різних країн (Велика Британія та Іспанія (Sims D.); США та Канада (Edwards R. L., Shera W., Reid P. N., York R.)). Наприклад, аналіз публікації М. Кастельса (Castells M.) доводить, що сучасна соціальна сфера всіх країн характеризується різноманітними проблемами (зростання соціальної нерівності, міграції, тероризм, порушення прав людини тощо).

В умовах цих глобалізаційних процесів докорінно змінюється характер і специфіка професійної діяльності фахівців, що надають соціальні послуги.

Global Priorities for Social Work and Social Development: A Commitment to Action (2012) (The Global Agenda for Social Work and Social Development), опублікований Міжнародною федерацією соціальних працівників, Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи та Міжнародною радою соціального забезпечення. Основна ідея цього документа полягає в тому, щоб

«просувати новий світовий порядок, який запровадить повагу до 110 прав людини та людської гідності, а також призведе до створення іншої структури відносин між людьми». Зокрема, документ підкреслює необхідність

використання професійних навичок для розробки прагматичних рішень для досягнення довгострокових результатів у вирішенні індивідуальних і глобальних проблем і соціальних конфліктів. Тому мова йде про необхідність формування у майбутніх фахівців соціальної сфери практичних навичок налагодження партнерських відносин під час виконання професійних обов'язків. У ході дослідження виявилось, що професіоналізм в іноземних

виданнях часто сприймається через призму конкурентоспроможності. Зокрема, основні напрями розвитку конкурентоспроможної особистості, підтверджені експертами (Graf L., König, A. Enders A., Hungenberg H., Stephen

М., Tor A., Tyrone M.), орієнтований на три сфери: діяльність, спілкування та самосвідомість, що включає здатність прогнозувати, актуалізувати та використовувати всі можливості розвитку. Це означає, що відповідно до європейських підходів професійна освіта майбутніх фахівців соціальної сфери повинна бути організована таким чином, щоб стимулювати системне мислення, спрямовувати студентів на розуміння сутності майбутньої професії та мати на меті визначення ефективних напрямів розвитку попередження та вирішення соціальних проблем. Розглянемо загальні аспекти професійної підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери, яка здійснюється за кордоном. Як доводить Г. Ленцук, суттєві зміни, які відбуваються на сучасному етапі розвитку системи професійної освіти Франції, дозволяють констатувати модернізацію професійної освіти фахівців соціальної сфери, яка полягає в «урізноманітненні можливостей та пошуку альтернативи». шляхи здобуття професійної кваліфікації та її підвищення в рамках концепції безперервної освіти» (*Référencement du cadre national de certification français vers le cadre européen*, С. 159) Французькі дослідники вважають, що загальна концепція отримання кваліфікації з точки зору якості освіти наразі зазнає змін у сфері освіти. Зокрема, у старій «кваліфікаційній моделі» відповідальність за якість освіти покладається на навчальний заклад, а сучасна «компетентна модель» перекладає відповідальність за професійну підготовку на особу, яка має право вирішувати, як і куди навчатися, отримати освіту.

Підготовка до професійної діяльності в соціальних службах Франції, згідно з публікацією О. Ротко (Ротко О. М.), вимагає оволодіння знаннями, необхідними для роботи в соціальній сфері, оволодіння конкретними методами та аналізу сфери їх практичного застосування. Ці вимоги є основою для побудови навчальних курсів, які охоплюють 5 основних дисциплін: «Структура інститутів соціальної роботи»; «Соціальна економіка»; «Соціальне середовище»; «Охорона здоров'я, гігієна та медико-соціальний захист населення»; «Взаємовідносини (відносини) між людьми» (Ротко О. М., С. 148). Аналіз програм цих дисциплін дозволив зробити висновок, що наукова

дисципліна «Стосунки між людьми» допомагає студентам налагоджувати позитивне міжособистісне спілкування, формувати ділові стосунки на виробництві та вчить конструктивно вирішувати конфлікти. На основі публікацій С. Кубіцького (Кубіцький С. О.) та К. Оганяна (Оганян К. М.) встановлено, що структуру навчання сертифікованих спеціалістів у соціальній сфері у Великій Британії встановлює Central Council for Education and Training in Social Work, яка розробляє національні стандарти освіти та ліцензує сфери праці, соціальні, видає дипломи, що підтверджують кваліфікацію, присвоєну випускникам. Центральна рада також розподіляє державні контракти та гранти на наукову та дослідницьку діяльність у сфері соціальної роботи, визначає компетенції, які кандидат повинен продемонструвати перед отриманням кваліфікації. Зміст програми підготовки фахівців із соціальної роботи, наприклад, обмежується шістьма блоками: 1) спілкування, фасилітація та підтримка; 2) допомога споживачам; 3) аналіз і планування; 4) втручання в життя клієнта та надання необхідних соціальних послуг; 5) робота в організації; 6) розвиток професійних компетенцій. Тому, щоб надавати практичну допомогу (блок 2) і втручатися в життя клієнта (блок 4), майбутній спеціаліст повинен мати теоретичні знання та вміти ефективно спілкуватися (блок 1). Пояснено основні особливості програми бакалавра соціальної роботи в Університеті Великої Британії – Кентербері. До них відносяться: 1) для викладання запрошуються викладачі з великим практичним досвідом соціальної роботи; 2) студентство має космополітичний характер (люди зрілого та юнацького віку, різні етнічні та національні групи); 3) програма професійного навчання передбачає велику кількість практичних занять у виробничих умовах, що відповідає національним вимогам (Attributes E). Зокрема, бакалаврська програма «Інтелектуальний розвиток людей з обмеженими можливостями» призначена для студентів, які надаватимуть послуги людям із проблемною поведінкою. Здобувши ступінь бакалавра, спеціалісти зможуть працювати вихователями або спеціалістами з охорони здоров'я, соціального захисту та освіти осіб з особливими потребами. На нашу

думку, щоб допомогти людям з проблемною (девіантною та кримінальною) поведінкою, а також тим, хто потребує соціального захисту, майбутній фахівець має оволодіти мистецтвом безконфліктного спілкування та активно протидіяти деструктивним конфліктам у професійному житті. діяльність.

Розглянемо специфіку викладання конфліктології в США. Тому на основі аналізу публікацій І. Голубевої та А. Гірника (Голубева І. В., Гірник В. А.) він визначив, що майбутні конфліктологи підлягають активному формуванню свого особистісного ставлення до різноманітних процесів, подій і соціальних фактів як усвідомленого, так і підсвідомому рівні. Як доводить П. Маккарті

(McCarthy P.), найбільшу перспективу при викладанні «Соціальної конфліктології» в американських університетах мають такі методи навчання, як: дискусія (в класі, у малій чи великій групі), мозковий штурм, перегляд відео; кейс-метод; рольові ігри; самостійна робота з розподіленим навчально-

методичним матеріалом; виступ провідного спеціаліста в даній галузі; вправи на обговорення особистих цінностей. Значну роль при вивченні студентами теорії та практики вирішення конфліктів у 113 американських університетах, як стверджує Р. Данн (Rita Dunn) (Practical approach to using learning styles in higher education, p. 8), приділяють стилям навчання студентів. Це означає, що

для вибору оптимального стилю навчання вчитель має вивчити кожного учня та дослідити його реакцію на оточення, рівень емоційної підготовки, соціальні уподобання до навчання, фізіологічні фактори, співвідношення синтетичного та аналітичного мислення. Ми підтримуємо американських дослідників

(Practical approach to using learning styles in higher education) у тому, що лише в цьому випадку вивчення конфліктологічних дисциплін буде спрямоване не лише на передачу певного обсягу знань від викладача студентам, а й на формування навичок критичного самостійного мислення та відбору оптимальна тактика вирішення конфлікту. Зокрема, дослідник вважає, що всі

учні можуть навчатися, але засоби навчання слід підбирати індивідуально. У практичному аспекті з метою розвитку готовності студентів до вирішення конфліктів на соціологічному факультеті студентам Університету Колорадо

пропонується прослухати курс «Управління конфліктами в соціальних інститутах» (код курсу SOCY 4021-640) (Голубева І. В., С. 31-33). Зокрема, студенти можуть вивчати цю навчальну дисципліну як на денній, так і дистанційній формі. Курс заснований на іспитах, 3 кредити, і вартість варіюється: \$555 (на місці) і \$465 (дистанційно). Встановлено, що дистанційне навчання розроблено з метою максимального задоволення потреб студентів за такими критеріями: 1) тривалість занять; 2) обсяг навчального матеріалу, який можна засвоїти за одне заняття; 3) узгодження індивідуальних можливостей учнів (пам'яті, кмітливості, стомлюваності, уваги) зі швидкістю засвоєння навчальної інформації; 4) наявність вільного графіка організації навчального процесу, який носить індивідуальний характер. Такий підхід є досить креативним і використовується в українських університетах. Так, навчальна дисципліна «Соціальна конфліктологія» ТНПУ носить ім.В.Гнатюка і також представлена у дистанційній формі в програмі 114 Moodle на сервері електронних ресурсів (<http://elr.tnpu.edu.ua/course/view>). Встановлено, що під час вивчення дисципліни «Управління конфліктами в соціальних інститутах» студенти повинні виконати від 6 до 8 підсумкових письмових робіт у формі есе обсягом до 8 сторінок та скласти іспит у формі дидактичного колоквиуму.

Така велика кількість рефератів і випускних робіт дещо обтяжує навчальний процес, а також робить вивчення навчальної дисципліни «теоретичним». Проте іспит у формі дидактичного колоквиуму ми оцінюємо відносно позитивно, що дає можливість швидко та об'єктивно оцінити знання студентів. Майбутні спеціалісти, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами в соціальних інститутах», мають можливість практично вивчити теорію розв'язання конфліктів, ознайомитись з арсеналом методичних прийомів і методів, які варто використовувати під час попередження міжособистісних, міжгрупових та міжорганізаційних конфліктів. З метою практичної підготовки до вирішення конфлікту студенти вивчають такі модулі: 1) загальні положення; 2) основні поняття курсу; 3) повідомлення та встановлення фактів; 4) ескаляція конфлікту; 5) вирішення конфліктів

силовим шляхом; 6) система інтеграції; 7) обмін інформацією та процедурні питання; 8) інтегративні підходи. Усі названі модулі поділяються на чотири частини. Перша частина зосереджена на основних теоретичних концепціях та ідеях конфліктного протистояння та містить основні поняття щодо природи та функції конфліктів. У другій частині студенти практично вчать досліджувати, що таке конфліктна ситуація, визначати всі сторони конфлікту та аналізувати його наслідки. Третя частина модуля дозволяє розглянути фактори, що ускладнюють конфлікти та деструктивно впливають на їх вирішення. Четверта частина модуля має на меті показати суть стратегії протистояння через застосування сили, відкриті переговори та зміну думок. Це означає, що три частини з чотирьох модулів присвячені практичним аспектам вирішення конфліктних ситуацій. За подібним сценарієм відбувається опанування магістерського курсу «Вчення про конфлікти», що дозволяє на практичному рівні опанувати медіацію як найперспективнішу форму вирішення конфліктів у соціальній сфері. Отже, можна зробити висновок, що більшість досвіду, пов'язаного з професійною підготовкою студентів факультету соціології Університету Колорадо, було враховано під час професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери у сфері вирішення конфліктів на ГНПУ ім. В. Гнатюк. Під час дослідження конкретного кола питань виявлено, що підготовка студентів до розв'язання конфліктів у контексті медіаційних послуг (організація та проведення медіації) в умовах закордонної освіти є досить перспективною. Наприклад, на нашу думку, важливим є те, що на законодавчому рівні посередницькі послуги наразі включені у відповідні нормативно-правові акти США, Австрії, Великої Британії, Німеччини, Нідерландів та Франції (Заверико Н. В., С. 29). Як доводять дослідники (Гайдук Н.; Журавський А.), рух альтернативного вирішення спорів поступово трансформувався у сферу професійної діяльності, яка отримала назву «вирішення конфліктів», у якій фахівець виконує роль «посередника» (медіатора). Підготовка до роботи в якості медіатора (медіатора) починається вже в початковій школі і продовжується на рівні

професійно-технічної освіти в університетах. Вчені з Оттави (Вонга J., Wallace-Capretta S., Rooney J.) доводять, що плюралістичний характер медіації передбачає залучення до професійної освіти студентів спеціалістів із вирішення конфліктів, а також представників юриспруденції, соціальної роботи, економіки та менеджменту. Прикладом такої асоціації є Консорціум дослідження проблем миру, освіти та розвитку, до складу якого входять 32 колежки та університети США, канадський Університет Ватерлоо, Ізраїльський університет Хайфи та британський Бредфордський університет.

Такі спільні заклади готують фахівців, які під час навчання вчать застосовувати теоретичні знання з різних галузей знань, опановують 116 практичних умінь і навичок вирішення широкого спектру конфліктів – від внутрішньоособистісних до міжнародної дипломатії. Підкреслимо, що такий досвід є досить перспективним і має бути впроваджений у професійну освіту

майбутніх фахівців соціальної сфери України. Медіація, як свідчать праці Р. Хана (RA Hahn) і Д. Клейста (DM Kleist) (Hahn R. A.; Kleist D. M.), використовується в сімейних справах як альтернатива суду між потерпілим і кривдником, а також на робочому місці, в системі освіти, в системі охорони здоров'я. Цікавими є надбання щодо професійної підготовки майбутніх

медіаторів у вирішенні міжнародних конфліктів у «гарячих точках» планети.

Ще на початку XXI століття англійські дослідники М. Ізенхард і М. Спенглі наголошували на важливості використання альтернативного підходу до вирішення спорів у професійній діяльності соціальних працівників (Isenhard M.W. & Spangle M.). У публікаціях М. Ленга (M. Lang) та А. Тейлора (A. Taylor) (Stephen M., Tor A., Turone M.) звергається увага на те, що наразі необхідно визначити стратегічні напрямки організації змісту професійної освіти медіаторів (посередників) та системно підходять до характеристики найважливіших елементів їх професійних компетенцій. Зокрема, формування

професійних компетентностей майбутніх спеціалістів як медіаторів науковці [343] розглядають як динамічний процес розвитку, що проходить за такими етапами: перший – початковий; другий – челядник; третій – практикуючий

спеціаліст: четвертий (вищий) – майстер-професіонал. Під час навчання активно інтегруються теорія та практика, студенти беруть участь в інтерактивних заходах у роботі з клієнтами на шляху до професійного розвитку як професійного посередника у вирішенні конфліктів. На основі узагальнення праць зарубіжних спеціалістів (Bonta J., Wallace-Capretta S., Rooney J.), а також при аналізі праць українських учених (Журавський А., Гайдук Н.) [17] визначено три основні групи професійних умінь, якими має оволодіти майбутній спеціаліст-медіатор. До них належать: 1) уміння аналізувати конфлікт як системне та цілісне явище на основі вивчення його особливостей, динаміки та шляхів вирішення; 2) уміння оцінити конфліктну ситуацію та грамотно визначити: а) позитивний потенціал медіації, б) спірні питання, в) потреби, д) особливості спілкування, ж) рівень ворожості, жорстокості та злості; 3) здатність дотримуватись чітких етичних принципів.

Підкреслимо, що переважна більшість майбутніх фахівців соціальної сфери готується вирішувати професійні конфлікти як медіатори. Тому вважаємо за доцільне зосередитися на аналізі медіаційної діяльності та акцентувати увагу на методичних аспектах її підготовки та проведення. Встановлено, що медіаційна діяльність досить активна в США, де прийнято «Акт про медіацію», згідно з яким американські суди приймають позов до розгляду лише в тому випадку, якщо сторони раціонально продемонструють, що медіаційне вирішення конфлікту не приносить позитивні результати. Зокрема, у США вже понад 15 років активно працює Національний інститут вирішення конфліктів, провідні фахівці якого беруть безпосередню участь у розробці нових методів медіації. Крім того, С. Бесемер (S. Besemer) наводить дані про те, що в США діють центри «сусідської справедливості» (близько 700), які надають безкоштовні послуги медіації, вирішують суперечки між орендарями та працівниками, а також сімейні конфлікти (Besemer С., С. 47–48). Такі державні структури в американському суспільстві вважаються альтернативними інституціями, які допомагають зменшити навантаження на систему правосуддя. Усі вищезазначені факти свідчать про те, що для

активного розвитку медіаційної діяльності існує нагальна потреба у 118 кваліфікованих працівниках, які зможуть надавати кваліфіковані медіаційні послуги на професійному рівні. Європейський Союз має цікаві традиції у сфері медіаційної діяльності, де активно дотримується Кодексу медіаторів, а також директив, що регулюють діяльність медіаторів. Зокрема, Директива 2008/52, яка зобов'язувала країни-члени ЄС прийняти закони, нормативні акти та розробити адміністративні положення до 2014 року, мала на меті надати всім громадянам ЄС спрощений доступ до вирішення конфліктів за допомогою медіації (Бойко М. С.). Цей факт свідчить про те, що: по-перше, на законодавчому рівні діяльність медіації вважається найшвидшим позасудовим способом вирішення конфліктів; по-друге, продемонстровано необхідність навчання кваліфікованих медіаторів, які володіють глибокими знаннями та практичними навичками у вирішенні конфліктів у публічних та комерційних справах. У Великій Британії, як зазначає Н. Заверико (Заверико Н. В., с. 28–29), послугами медіатора можна скористатися не лише особисто, а й дистанційно (заочно) за допомогою телефонної служби Helpline. Автор наводить досить цікаве правило, що якщо сторона відмовляється від досудової медіації, вона несе всі судові витрати, навіть якщо справу виграно. Розглянемо практичні аспекти професійної підготовки медіаторів. Так, в Університеті Саламанки (Іспанія) студенти здобувають ступінь магістра сімейного консультування та медіації протягом 1 року денної форми навчання. Як доводять науковці (Universidad Pontificia De Salamanca), відповіддю на складну ситуацію цієї проблеми є створені урядом Іспанії комплексні плани спеціалізованої міждисциплінарної соціальної служби підтримки сім'ї. Після здобуття ступеня магістра майбутні соціальні працівники зможуть працювати фахівцями з питань шлюбу та сім'ї у здійсненні сімейного консультування та медіації; можна надавати численні послуги як у приватних, так і в державних установах, а саме: 119 навчальних закладів, центрів охорони здоров'я, соціальної допомоги, муніципалітетів та сімейних асоціацій. У процесі розгляду конкретного кола питань було встановлено, що найбільше медіатор

цінується в Австрії, де ця професія входить до номенклатури державних посад. Зокрема, на початку XXI століття, тобто у 2004 році, в Австрії на федеральному рівні було прийнято Закон про медіацію, на основі якого розроблено стандарти професійного розвитку медіаторів та проведено їх навчання. Зокрема, як показала Т. Подковенко (Подковенко Т. О.), практика медіації наразі досить активно поширюється у країнах Східної Європи. Великий досвід має Польща, де медіація була офіційно запроваджена в 1997 році у зв'язку з прийняттям нового Кримінального кодексу. Вчені (Землянська В.) вказують на те, що зараз створено Польський центр медіації, який нараховує 1000 членів і 50 центрів і відділень по всій країні. У частині вимог до медіації та медіаторів Міністр визначає основні принципи та форму медіації; регламентує вимоги, яким повинні відповідати владні установи чи окрема особа; як їх зареєструвати та навчити медіаторів; перелік справ, які розглядаються шляхом медіації, та умови отримання матеріалів справи медіатором; форму для подання звіту про результати медіації (Polskie Centrum Mediacji). У Болгарії 17 грудня 2004 р. прийнято Закон «Про медіацію (медіацію)» (Про медіацію), який на законодавчому рівні регулює відносини, пов'язані з організацією медіації як альтернативного способу вирішення правових та позасудових спорів (конфлікт) і суперечки. Цей Закон детально визначає правовий статус медіатора, а також детальний порядок організації медіації. Закон підкреслює, що медіація – це добровільна та конфіденційна позасудова процедура вирішення спору, під час якої медіатор допомагає сторонам досягти згоди та вирішити конфлікти. Тому ст. 3 цього Закону встановлено, що предметом медіації можуть бути сімейні, господарські, громадські, трудові та адміністративні спори щодо прав споживачів. Медіатор може вирішувати спори між фізичними або юридичними особами. Було зазначено, що медіація проводиться також у кримінальних справах, хоча коло таких справ чітко визначено Кримінально-процесуальним кодексом. У своїй професійній діяльності болгарські медіатори повинні дотримуватися певних принципів, а саме: нейтральності та неупередженості, добровільності та

рівноправності та конфіденційності. Крім того, ми дізналися, що роль медіатора можуть виконувати соціальні працівники, психологи та юристи, а саму процедуру медіації можна проводити на базі соціальних центрів. Цей факт свідчить про необхідність підготовки до медіаційної діяльності під час підвищення кваліфікації спеціалістів соціальної сфери. На основі дослідження праць Т. Авельцевої та Н. Зимівець (Сімейні групові наради як метод розв'язання конфліктних ситуацій) виявлено, що в найзагальнішому контексті під час професійної підготовки майбутніх медіаторів в Австралії, Канаді та Новій Зеландії їх активно готують до проведення програми відновного правосуддя з клієнтами. Під час навчання майбутні медіатори мають можливість опанувати такі програми, як: – медіація (медіація) потерпілих та кривдників під назвою «Примирення жертв та кривдників»; – сімейна конференція (за участю представників місцевих громад та найближчого соціального кола учасників злочину); – гуртки правосуддя (на основі використання традиційних підходів північноамериканських індіанців). Як свідчать наведені факти, є досить цікаві приклади професійної підготовки студентів до розв'язання конфліктів за кордоном, а також велика увага приділяється медіаційним компетенціям майбутніх фахівців соціальних структур. На основі вивчення праць зарубіжних вчених (Bartram D., Nutmacher W., Zingheim P. K., Ledford G. E.) визначено низку ключових компетентностей, які є найціннішими у підготовці учнів до вирішення конфліктів, а саме: застосування набутих знань на практиці; генерувати нові ідеї та бути креативними; аналіз і синтез; самоосвіта, самовдосконалення; працювати з інформацією; світловідбиваючі; здатність адаптуватися до нових ситуацій; прийняття рішень; вміння працювати в команді; спілкуватися з негалузевими фахівцями; дотримання етичних норм під час спілкування. Вважаємо, що українські студенти також мають набути таких компетенцій під час навчання у ВНЗ, щоб ефективно вирішувати конфлікти у своїй майбутній професійній діяльності. Тому виникає необхідність розробки цілісної педагогічної концепції організації неперервності професійної освіти майбутніх фахівців

соціальної сфери, яка б враховувала стратегії розвитку майбутніх фахівців соціальної сфери в контексті формування їх готовності до вирішення професійних завдань, проблеми і конфлікти, це очевидно. Вивчення зарубіжного досвіду професійної освіти майбутніх фахівців соціальної сфери показало, що основна увага приділяється формуванню в них активної життєвої позиції, а значна роль відводиться підготовці до організації посередницької (посередницької) діяльності під час. Виявлено, що студенти за кордоном вже студентами усвідомлюють, що кожна людина прагне безпеки та визнання, а також свободи особистості, а задоволення цих потреб під час конфліктної взаємодії є головною умовою налагодження партнерських стосунків.

Отже, зарубіжний досвід містить різноманітня підходи до підготовки фахівців із соціальної роботи щодо вирішення конфліктів. До найефективніших методів можна віднести: 1. Спеціалізовані курси та програми. Багато країн пропонують спеціалізовані курси з медіації, конфліктології та міжкультурного врегулювання конфліктів для майбутніх соціальних працівників. Ці курси часто базуються на практичних вправах, реальних ситуаціях та ролевих іграх. 2. Стажування та практика. Програми включають стажування та практику на місцях, де можна набути досвіду вирішення конфліктів на практиці, працюючи під керівництвом досвідчених фахівців. 3. Міжнародний обмін та співпраця. У рамках ряду програм відбувається співпраця з міжнародними установами, що сприяє обміну досвідом та навичками в розв'язанні конфліктів між різними культурами. 4. Мультидисциплінарний підхід. Ефективні програми часто поєднують знання з психології, соціології, права, медіації та інших наук для надання комплексного погляду на вирішення конфліктів. 5. Фокус на комунікаційних навичках. Тренування ефективної комунікації, слухання та емпатії є ключовими у багатьох програмах, оскільки це важливо для розуміння та врегулювання конфліктів. Кращі підходи часто поєднують теоретичні знання з практичним досвідом, акцентують роль емпатії та міжкультурного розуміння, а також дозволяють студентам отримати практичний досвід у вирішенні конфліктів.

## 2.2. Шляхи профілактики конфліктів в об'єднаних територіальних громадах

У профілактиці конфліктів в громадах, як свідчить практика, існує кілька ефективних шляхів, зокрема:

1. Консенсусне прийняття рішень, засноване на обговоренні та прийнятті рішень учасниками громади для досягнення загального погодження.

2. Медіація та посередництво, з використанням нейтральної третьої особи (медіатора), щоб допомогти знайти взаємовигідне рішення.

3. Тренінги з конфліктології та спілкування, з метою надання навичок ефективного спілкування, вирішення конфліктів та сприяння взаєморозумінню.

4. Ефективне управління конфліктами, розвиток процедур та підходів, що дозволяють розпізнавати, уникати та вирішувати конфлікти до їх ескалації.

5. Вивчення та аналіз структури громади задля розуміння ключових груп, лідерів та динаміки взаємодії, що допомагає передбачити конфліктні ситуації та запобігти їм.

6. Партнерство та співпраця, з метою встановлення партнерських відносин з ключовими учасниками громади для спільного вирішення проблем.

7. Моніторинг та оцінка соціальних процесів, яка передбачає систематичний аналіз та спостереження за соціальними змінами та напруженнями для попередження можливих конфліктів.

8. Популяризація прав та обов'язків, зокрема інформування громадян про їхні права та обов'язки, що сприяє уникненню непорозумінь та конфліктів.

Медіація – це вид переговорів за участю одного або кількох медіаторів (нейтральних осіб) з метою досягнення рішення, прийнятного для обох сторін.

Правила медіації передбачають: рівноправність сторін, добровільність; конфіденційність; незалежність медіатора; неупередженість медіатора.

Перевагами медіації є: економія часу; зменшення витрат на процес вирішення спорів; можливість впливати на результат; конфіденційність процедури; можливість зберегти або відновити ділові відносини з партнерами; можливість запобігання подібних конфліктів у майбутньому; гарантія виконання рішення (у разі ефективної медіації).

«Запорукою успішного запровадження медіації в Україні є передусім довіра до особи, яка таку медіацію може проводити, тобто медіатора. Спільнота медіаторів повинна запропонувати споживачеві не лише якісний продукт медіаційних послуг, але й чітку та зрозумілу платформу, де людина матиме змогу обрати собі медіатора. Здебільшого поширеною є практика ведення/реєстрів медіаторів. Основним завданням реєстру медіаторів є забезпечення інформацією щодо фахівців, які мають право проводити медіацію.

Не менш важливою функцією реєстрів медіаторів є те, що відповідні списки є доступними громадськості, клієнтам, судам та адвокатам, надаючи їм повну інформацію про кваліфікацію медіаторів.

Обидва запропоновані законопроекти «Про медіацію» пропонують покласти обов'язок ведення реєстрів медіаторів на об'єднання медіаторів, тобто організації, що забезпечують проведення медіації, а також проводять навчання медіації. В Україні прийнято Державний Стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text>).

Відповідно до Стандарту посередництво (медіація) – метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторони конфлікту намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання. Надавачем соціальної послуги посередництва (медіації) – вважається посередники (фахівець/із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

Отримувачами соціальної послуги посередництва (медіації) є особи, сім'ї, у тому числі прийомні, дитячі будинки сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки, стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу;

Основними заходами, що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації), форми роботи та орієнтовний час для їх виконання, передбачають: допомогу у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту. Соціальна послуга може надаватись в обсязі від 1 до 12 зустрічей тривалістю до 3 годин кожна. Кількість і тривалість зустрічей може бути збільшена за потреби отримувачів послуг.

Надання послуги медіації передбачає роботу відповідно до індивідуального плану надання соціальної послуги посередництва (медіації), що є документом, складеним на I етапі надання соціальної послуги на підставі проведеного оцінювання стану індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводяться в межах надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів

З огляду на актуальність проблематики, необхідно проаналізувати досвід ведення реєстрів медіаторів в інших країнах. У всьому світі питання суб'єкта ведення реєстру медіаторів визначено у різний спосіб. Здебільшого можна зауважити три основні тенденції щодо суб'єкта ведення реєстру:

1. державний орган (міністерство юстиції, суд чи інший існуючий або спеціально створений орган);
2. монополія однієї неурядової організації;
3. ведення реєстру медіаторів необмеженою кількістю організацій.

Розглянемо перший варіант: ведення реєстру державним органом. Так, у Грузії реєстрацію медіаторів здійснює Комісія з вирішення спорів (The Georgia Commission on Dispute Resolution), яка була створена Верховним Судом з

метою забезпечення розвитку програм з альтернативних методів вирішення спорів. Ця Комісія складається з суддів, юристів та інших представників суспільства та працює на постійній основі задля вирішення питань, які є важливими для розвитку альтернативних способів вирішення конфліктів у Грузії.

В Угорщині, Болгарії, Греції, Хорватії, Італії та Австрії такий обов'язок покладений на Міністерство Юстиції, в Португалії – на Генеральний директорат політики юстиції, який є департаментом Міністерства Юстиції, у штаті Луїзіана (США) – спеціально створений комітет при Верховному суді, у Бельгії – Федеральну комісію з медіації, у Швеції – Національну судову адміністрацію тощо. У Республіці Польща медіатори повинні бути внесені до реєстру окружного суду.

Реєстрація медіаторів у міністерстві юстиції чи в суді в більшості країн є безоплатною (винятком є штат Індіана в США, в якому внесення до реєстру здійснює Комісія з продовжуваної правової освіти та стягує за це плату в сумі 50 доларів США). При цьому, інформація про внесених до реєстру медіаторів розміщується на офіційному веб-сайті відповідного державного органу, а отже кожен охочий може з нею ознайомитись.

До переваг такого варіанту ведення реєстру можна віднести єдиний підхід та рівень вимог до оцінювання, об'єктивність (за умов прозорого включення до реєстру), зручність для судів, а також те, що процедура є, зазвичай, безоплатною або значно дешевшою для медіаторів.

Натомість, до недоліків такого варіанту можна віднести необхідність здійснення державних видатків на створення реєстру, надмірну бюрократизацію та централізацію процедури включення до реєстру, що може спричинити закритість і так не популярної професії в Україні, а також великий рівень недовіри суспільства у зв'язку з чималими корупційними ризиками.

Другим варіантом ведення реєстру є монополія однієї неурядової організації. Наприклад, в Латвії таке право має Рада Медіації, яка була заснована декількома асоціаціями медіаторів. У Великобританії ця функція

покладена на Реєстр медіаторів Великої Британії, в Австралії – Національну систему акредитації і Австралійський реєстр медіаторів, в Шотландії – Мережу медіації Шотландії (за підтримки уряду), у Нідерландах – Голландський інститут медіації тощо.

У випадку, якщо відповідальною за ведення реєстру медіаторів є неурядова організація, зазвичай, створюється спеціальний орган, який відповідає за відбір медіаторів на основі здійснення перевірки відповідності їх критеріям, встановленим нормативно-правовими актами чи положеннями цієї організації (наприклад, органи акредитації медіаторів в Австралії здійснюють акредитацію медіаторів відповідно до затверджених ними стандартів). Як правило, такі органи складаються з компетентних, незалежних та досвідчених медіаторів. Послуги з реєстрації медіаторів неурядовою організацією є платними і, зазвичай, сягають 50-150 доларів США. До переваг такого способу ведення реєстру можна віднести: менший рівень бюрократії, більшу професійність органу, відповідального за ведення реєстру, зручність для судів, а також уніфікацію вимог до медіаторів. Натомість, до недоліків можливу суб'єктивність та монополізацію ринку медіаторських послуг, відсутність ефективного способу оскарження відмови включення до реєстру, ймовірно надмірну централізованість процедури включення до реєстру.

Розглянемо третій варіант, коли ведення реєстрів медіаторів здійснюється не обмеженою кількістю організацій. В деяких державах, як Чехія, Франція та Ірландія не існує централізованого державного органу, що відповідає за ведення реєстру медіаторів. Натомість є ряд неурядових громадських організацій, які здійснюють цю функцію: Інститут медіації Ірландії, Медіаційний форум Ірландії, Рада адвокатів, Дублінський міжнародний арбітражний центр, Правове суспільство Ірландії та Національний Реєстр Медіаторів. Належність до реєстру однієї з цих організацій не є обов'язковою умовою для здійснення медіаторами діяльності, а скоріш гарантією їх професійного рівня для клієнтів. Перевагою цього варіанту є те, що він є зручним щодо процедури включення до реєстру та найефективнішим щодо

контролю за діяльністю медіаторів. Держава, в свою чергу, зобов'язується контролювати діяльність цих організацій. Натомість, недоліком є різноманітний підхід до професійного рівня медіаторів, незручність для судів та можливі зловживання.

Вимоги, що ставляться такими державними органами, як суди та Міністерство юстиції, практично ідентичні до тих, що встановлюються неурядовими громадськими організаціями. Таким чином, по суті єдиною розбіжністю є суб'єкт прийняття особи до реєстру медіаторів.

Цікавою є ситуація в Чеській Республіці, де медіатору задля проведення медіації в кримінальних справах необхідно бути затвердженою Службою пробації та медіації. В той час як реєстри медіаторів в цивільних справах ведуть Асоціація Медіаторів Чехії, Асоціація адвокатів Чехії та інші неурядові організації.

В Німеччині взагалі немає жодних обмежень щодо того, хто може бути медіатором. Для цього не потрібно спеціальної освіти, певного віку чи внесення до реєстру. Доступ до цієї професії є необмеженим. Схожа ситуація і в Швеції. До особи, яка бажає стати медіатором, не ставиться жодних вимог, окрім реєстрації в реєстрі, обов'язок ведення якої покладений на Національну судову адміністрацію. Можливий варіант покладення функції ведення реєстру медіаторів водночас на державний орган та неурядову організацію. Наприклад, в Румунії та Латвії за ведення реєстру медіаторів відповідає Рада Медіації. Але члени такої Ради обираються медіаторами та затверджуються Міністерством Юстиції. В Словенії реєстр медіаторів веде Міністерство Юстиції (центральный реєстр медіаторів) і дві асоціації – Словенська Асоціація Медіаторів та Словенська Асоціація організацій медіації. Також існують міжнародні реєстри медіаторів, що об'єднують медіаторів багатьох держав. Наприклад, неурядова організація ADR International Register за певну плату здійснює акредитацію медіаторів відповідно до попередньо встановлених нею вимог та вносить акредитованих медіаторів до реєстру, який розміщений на веб-сайті для вільного доступу» (Реєстри медіаторів).

Отже, з метою профілактики конфліктних ситуацій в громаді, існує кілька найбільш оптимальних шляхів: консенсусне прийняття рішень, засноване на обговоренні та прийнятті рішень учасниками громади для досягнення загального погодження; медіація та посередництво, з використанням нейтральної третьої особи (медіатора), щоб допомогти знайти взаємовигідне рішення, тренінги з конфліктології та спілкування, з метою надання навичок ефективного спілкування, вирішення конфліктів та сприяння взаєморозумінню; ефективне управління конфліктами, розвиток процедур та підходів, що дозволяють розпізнавати, уникати та вирішувати конфлікти до їх ескалації; вивчення та аналіз структури громади задля розуміння ключових груп, лідерів та динаміки взаємодії, що допомагає передбачити конфліктні ситуації та запобігти їм; партнерство та співпраця, з метою встановлення партнерських відносин з ключовими учасниками громади для спільного вирішення проблем; моніторинг та оцінка соціальних процесів, яка передбачає систематичний аналіз та спостереження за соціальними змінами та напруженнями для попередження можливих конфліктів; популяризація прав та обов'язків, зокрема інформування громадян про їхні права та обов'язки, що сприяє уникненню непорозумінь та конфліктів.

### *Висновки до другого розділу*

Зарубіжний досвід містить різноманітні підходи до підготовки фахівців із соціальної роботи щодо вирішення конфліктів. До найефективніших методів можна віднести:

1. Спеціалізовані курси та програми. Багато країн пропонують спеціалізовані курси з медіації, конфліктології та міжкультурного врегулювання конфліктів для майбутніх соціальних працівників. Ці курси часто базуються на практичних вправах, реальних ситуаціях та ролевих іграх.
2. Стажування та практика. Програми включають стажування та практику на місцях, де можна набути досвіду вирішення конфліктів на практиці, працюючи під керівництвом досвідчених фахівців.
3. Міжнародний обмін та співпраця. У рамках ряду програм відбувається співпраця з міжнародними установами, що

сприяє обміну досвідом та навичками в розв'язанні конфліктів між різними культурами. 4. Мультидисциплінарний підхід. Ефективні програми часто поєднують знання з психології, соціології, права, медіації та інших наук для надання комплексного погляду на вирішення конфліктів. 5. Фокус на комунікаційних навичках. Тренування ефективної комунікації, слухання та емпатії є ключовими у багатьох програмах, оскільки це важливо для розуміння та врегулювання конфліктів. Кращі підходи часто поєднують теоретичні знання з практичним досвідом, акцентують роль емпатії та міжкультурного розуміння, а також дозволяють студентам отримати практичний досвід у вирішенні реальних конфліктів.

З метою профілактики конфліктних ситуацій в громаді, існує кілька найбільш оптимальних шляхів: консенсусне прийняття рішень, засноване на обговоренні та прийнятті рішень учасниками громади для досягнення загального погодження; медіація та посередництво, з використанням нейтральної третьої особи (медіатора), щоб допомогти знайти взаємовигідне рішення; тренінги з конфліктології та спілкування, з метою надання навичок ефективного спілкування, вирішення конфліктів та сприяння взаєморозумінню; ефективне управління конфліктами, розвиток процедур та підходів, що дозволяють розпізнавати, уникати та вирішувати конфлікти до їх ескалації; вивчення та аналіз структури громади задля розуміння ключових груп, лідерів та динаміки взаємодії, що допомагає передбачити конфліктні ситуації та запобігти їм; партнерство та співпраця, з метою встановлення партнерських відносин з ключовими учасниками громади для спільного вирішення проблем; моніторинг та оцінка соціальних процесів, яка передбачає систематичний аналіз та спостереження за соціальними змінами та напруженнями для попередження можливих конфліктів; популяризація прав та обов'язків, зокрема інформування громадян про їхні права та обов'язки, що сприяє уникненню непорозумінь та конфліктів.

## РОЗДІЛ ІІІ. РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЇ РОБОТИ

### 3.1. Діагностика готовності студентів спеціальності «Соціальна робота» до попередження конфліктів у професійній діяльності

З метою діагностики і аналізу моделі посередницької діяльності та специфіки її застосування у роботі з молоддю, Вадимом Суліцьким «було проведено дослідження, що передбачало: проведення анкетування студентів щодо оцінки навчальних дисциплін і матеріалів, які їм викладалися з додаткової спеціалізації «Соціальна медіація»; визначення методів і технік, які вони використовують у своїй професійній діяльності; визначення стану поведінки у конфліктній ситуації; встановлення якостей, якими повинен володіти медіатор. У дослідження взяли участь студенти другого магістерського рівня освіти у кількості 20 осіб, які навчаються за спеціальністю соціальна педагогіка(соціальна медіація) на денній та заочній формі. Середній вік досліджуваних складав 24 роки. На питання відповідали 2 хлопці і 18 дівчат. Аналіз емпіричних даних обумовив можливість отримати кількісні й якісні результати. Так, було розвіяно міф, що в соціальних установах працюють люди похилого віку, або старші за 40 років. Дане опитування встановило, що спеціальність соціального працівника та практична робота з людьми є привабливою й для більш молодших верств суспільства. Серед опитаних, більшість студентів (18 осіб) вже мають досвід практичної діяльності в різних соціальних інституціях. 12 студентів обрали цю спеціальність за власним бажанням. Основною проблемою, з якою студенти зіштовхуються під час роботи – це брак знань щодо соціальних конфліктів і методів їх подолання або вирішення. Це пояснює той факт, що більшість (15 із 18 працюючих студентів) в роботі з клієнтами використовують метод бесіди, і тільки 3 студента мають навички проведення медіації. Саме тому, респонденти надали самі високі оцінки (10 балів) тим навчальним дисциплінам, які їм викладаються. На думку студентів, для більш продуктивної роботи щодо запобігання соціальним конфліктам, було б добре використовувати медіацію (100%). Для цього гарно підібрана

структурно-логічна схема запропонованих навчальних дисциплін (18 осіб): соціальна конфліктологія дає можливість розібратися що таке конфлікт, в його структурі, фазах, формах і видах тощо; моделювання та прогнозування соціальних конфліктів допомагає через урахування окремих соціальних подій, явищ тощо, передбачити певні «слабкі місця» де можуть виникнути конфліктні ситуації; теорія та практика соціальної медіації пропонує більше дізнатися про особливості використання цього методу в професійній діяльності соціального працівника / соціального педагога; практикум з ведення переговорів дає знання як проводити переговори з різними категоріями клієнтів, уникнути небажаних ситуацій, маніпуляцій, логічних помилок тощо; детекція брехні допомагає не бути введеними в оману. Медіатору, як кваліфікованому спеціалісту потрібно володіти низкою навичок і певними особистісними якостями. Серед них: комунікабельність, толерантність, аналітичний і гнучкий розум, емпатією, психологічна стійкість. . Також, студенти визнали, що соціальні працівники / соціальні педагоги – такі самі живі люди, як і клієнти. Вони мають власні емоції, переживання, проблеми, тому не рідко у ході роботи можуть виникнути конфлікти. Нам було важливим дізнатися з якою періодичністю виникають конфліктні ситуації, тому ми сформувавши наше питання так: «Як часто у ході роботи з клієнтами виникають конфлікти / конфліктні ситуації?» У більшості працюючих студентів (10 осіб) конфліктів не виникає. Рідко виникають конфлікти у семи опитуваних, та часто у трьох респондентів. Серед методів, за допомогою яких працюючи студенти вирішують конфлікти: злагодження (8 осіб) та компроміс (12 осіб) під час проведення бесіди. Як можна побачити з наведених даних вісім респондентів відмовляються від роботи з клієнтом, через нездатність налагодити контакт. Менша кількість спеціалістів (5 осіб) не відмовляються від роботи, проте воліють звернутися за допомогою. 3 них за підтримкою зверталися, у більшості випадків, до колег – 10 осіб, і трохи менше до психолога – 9 осіб, керівництва – одна особа. Позитивним чинником є те, що більшість

працюючих студентів розуміють значущість ситуації та не відмовляються від ідеї звернутися по допомогу до колег або до психолога. Вони можуть порадижити найбільш правильну стратегію поведінки та звернути увагу на ті моменти, які може випустити з виду сам респондент.

Провідним чинником покращення власної професійної діяльності є так звана «робота над помилками». Спеціаліст повинен проаналізувати ситуацію та виявити чинники, що могли зашкодити позитивному вирішенню конфліктної ситуації. Тому, наступне наше питання було сформульоване так:

«Через що (чому), на Вашу думку, Вам не вдається налагодити контакт?» 12

респондентів винуватим «у провалі» вважають клієнта. Критичним є ставлення інших опитуваних (5 студентів), вони вбачають корінь проблеми у власних амбіціях. Інші вважають суб'єктивне ставлення – 2 студенти та власний вік – 1 студент. Дивлячись на попередні дані, ми вирішили дізнатися

на скільки складним виявляється спілкування працюючого студента з клієнтом. Тому, наступне питання сформулювали таким чином: «Чи важко вам дається спілкування з клієнтом емоційно?» Переважна більшість (16 студентів) не бачить складнощів у спілкуванні. Деякі респонденти відповіли, що емоції тільки допомагають їм у роботі з клієнтом. Іншим (4 студенти)

спілкування дається важко. У переважній більшості саме ці респонденти не можуть знайти контакт із клієнтом через вік та власні амбіції.

На питання: «Якими якостями повинен володіти медіатор?», лише 11 респондентів відповіло: «Вміння спілкуватися, бути комунікативною людиною». У діяльності медіатора, як вважають працюючі студенти, головними якостями медіатора повинні бути: толерантність, логічність, терпимість, психологічна витривалість, об'єктивність, справедливість тощо. Далі, за рейтингом, було: впевненість, відповідальність. Поодинокими (Зреспондента) випадками було згадування критичного мислення та вміння

слухати. Таким чином, студенти із зацікавленістю сприймають знання щодо діяльності соціального працівника / соціального педагога в якості медіатора. Але, володіння працюючими студентами знаннями щодо вирішення

конфліктів, не є ґрунтовними» (Суліцький В. Підготовка соціальних працівників до вирішення конфліктних ситуацій. URL: [https://www.researchgate.net/publication/352246667\\_PIDGOTOVKA\\_SOCIALN\\_IH\\_PRACIVNIKIV\\_DO\\_VIRISENNA\\_KONFLIKTNIH\\_SITUACIJ](https://www.researchgate.net/publication/352246667_PIDGOTOVKA_SOCIALN_IH_PRACIVNIKIV_DO_VIRISENNA_KONFLIKTNIH_SITUACIJ)).

Цікавими в контексті тематики нашої роботи є результати дослідження, висвітлені у наукових роботах Калаур С.М. (Калаур). Для визначення стану готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів розроблено комплексний тест, який включав 36 відкритих та закритих запитань, які безпосередньо стосувалися мотиваційного, когнітивного, конативного аспектів та особистісних елементів готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктів. Слід зазначити, що більшість питань комплексного тесту мали інформаційний характер і були спрямовані на перевірку пізнавальних інтересів, системи ціннісних орієнтацій, загального світогляду, компетенцій у конфліктній сфері, пізнавальної активності, асертивної та медіаційної поведінки, рефлексії, навички та розвиток толерантності та емпатії. Спочатку проаналізуємо відповіді учнів на відкриті запитання. Зокрема, на основі другого відкритого питання виявлено, що міжособистісні конфлікти найчастіше виникають у соціальній сфері, тоді як міжгрупові конфлікти є найбільш рідкісними. На основі аналізу відповідей на третє питання виявлено, що серед факторів, які найчастіше провокують конфліктні взаємодії, студенти на першому місці відзначають поведінкові фактори, а на другому – ціннісні. На думку майбутніх фахівців, серед представлених чинників найменше впливають на розвиток конфліктів структурні фактори (система управління, правосуддя). П'яте питання анкети маю на меті визначити, які типи міжособистісних конфліктів майбутнім фахівцям найважче вирішувати під час практики. Відзначимо, що діапазон відповідей розділений. Тому молодші спеціалісти надавали перевагу варіанту – «важко все вирішити»; бакалаври вказали, що важко вирішувати випадкові та витіснені конфлікти; випускники вибрано приховано і неправильно приєвносно. Такий діапазон відповідей свідчить про те, що під час навчання

майбутні спеціалісти змогли збагатити свої теоретичні знання, але не розширили глибоко спектр практичних навичок. Сьоме питання мало на меті дослідити стан розвитку вміння ранжувати форми конфліктних взаємодій у соціальній сфері. Встановлено, що майже всі опитані студенти визначили вербальну агресію та скандал як дві форми конфлікту, які найчастіше зустрічаються у професійній діяльності. Більшість респондентів ставлять бойкот і переслідування на останній рівень, вважаючи, що в професійній діяльності соціального працівника їм практично немає місця. Відповіді на восьме питання розподілилися так: 269 (38,87%) студентів зазначили, що в соціальній сфері більшість конфліктів має тип «клієнт-співробітник»; 193 (27,89%) респонденти віддали перевагу конфліктам «працівник-адміністрація»; 138 (19,95%) респондентів вважають важливими трудові чи виробничі конфлікти; 92 (13,29%) студенти підтвердили важливість конфліктів між працівниками. Отримані результати були нами прогнозовані і показали, що конфліктів у спільноті соціальних спеціалістів небагато, оскільки їх конфліктологічні компетенції досить високі. Позитивно оцінюємо відповіді студентів на десяте запитання, оскільки більшість (357 (51,59%)) респондентів зазначили, що у соціальній сфері домінують конструктивні конфлікти; 242 (34,97%) учні заявили про 359 нейтральних конфліктів; лише 93 (13,44%) студенти зазначили, що під час проходження практики були свідками деструктивних конфліктів. Відповідаючи на запитання одинадцяте та дванадцяте, виявлено, що при оцінці конструктивних функцій конфліктів за рейтингом студенти віддають перевагу варіанту «зняття психічної напруги»; у деструктивному контексті – найбільше балів отримало «руйнування ціннісних орієнтацій». Тринадцяте питання мало ґрунтовно дослідити, як майбутні спеціалісти оцінюють вплив об'єктивних елементів на розвиток конфлікту. Найголовнішим виявився предмет конфлікту. Адже цьому варіанту віддали перевагу більшість опитаних, з якими ми спілкувалися, а найменше впливали просторово-часові характеристики (56 (8,09%)). Вибрані варіанти продемонстрували загальне розуміння майбутніми фахівцями структури

конфлікту. Оцінюючи відповіді на запитання чотирнадцяте, п'ятнадцяте та шістнадцяте, ми не могли віддати перевагу певній ознаці (психологічні домінанти, неадекватні оцінки, складні в спілкуванні люди), що спричинило конфлікт, оскільки діапазон відповідей охоплював усі варіанти. Така розбіжність характеризує відсутність у студентів узагальненого бачення суб'єктивних елементів структури конфлікту та дозволяє зробити висновок про безсистемність проведеного ними аналізу. Запитання сімнадцяте та вісімнадцяте стосувалися здатності використовувати транзакційний аналіз для вирішення конфліктів. Учні відповіли досить чесно, а саме: транзакцією «Дорослий» користується переважна більшість – 398 (57,51%). Транзакція «Батько» – 189 (27,31%); «Дитяча» операція – 85 (12,28%) респондентів. Цікаво, що 20 (2,89%) респондентів не змогли визначитися, тому вибрали одразу дві транзакції – «Дорослий» і «Батько». Двадцять перше і двадцять друге питання анкети стосувалися вивчення моделей і стратегій поведінки, яким віддають перевагу студенти. Так, встановлено, що 412 (59,54%) із 360 респондентів віддали перевагу конструктивній моделі поведінки, а в трійку найвпливовіших стратегій увійшли компроміс, співпраця та поступки. При дослідженні конфліктних патернів у соціальній сфері (питання двадцять третє) більшість респондентів (502 (72,54%)) віддали перевагу варіанту «А» – «Конфлікт виникає внаслідок набору конфліктогенів, застосовуваних учасниками конфлікту». Така відповідь цілком прогнозована, оскільки, як доводять конфліктологи, саме слова, дії чи пасивність, як конфліктогени, найчастіше провокують конфлікти. Відповідь на двадцять четверте запитання підтвердила низький рівень практичних навичок діагностики конфліктів, оскільки більшість студентів обрали варіанти «Частково використовувати всі» та «Не використовувати жодного». Відповіді бакалаврів і магістрів були більш розгорнутими – вони віддали перевагу варіантам А, Б і Г. Відповіді на запитання двадцять шосте включали шляхи, яким віддають перевагу майбутні спеціалісти. Так, найбільше голосів (427 (61,71%)) студенти віддали за варіант «Відповідність засадам справедливості». Таку відповідь можна пояснити тим,

що суспільні структури, в яких студенти проходили різного роду практику, переважно орієнтовані на дотримання принципу справедливості, заснованого на наданні соціальних послуг незахищеним верствам населення. Наступні

чотири запитання стосувалися аналізу розвитку практичних навичок вирішення конфліктів. Отже, ми з'ясували, що серед технологій вирішення

конфліктів найбільшою популярністю серед студентів користується соціально-психологічна технологія. Серед методів вирішення конфлікту ефективним визнано метод переконання учасників конфлікту на основі бесіди

та пояснення; втручання медіатора (посередника) вважається

найефективнішим методом вирішення конфліктів. Відповіді на питання про

технології раціональної поведінки в конфлікті були невтішними. Більшість респондентів (489 (70,66%)) обрали варіант – «Я їх знаю лише частково і рідко

ними користуюся». 361 У моніторинговому дослідженні, заснованому на

рекомендаціях експертів, були запитання прогностичного характеру щодо

того, як самі студенти бачать шляхи підвищення своєї готовності до розв'язання конфліктів під час навчання у ВНЗ. Зокрема, респонденти

найбільше голосували за формування практичних навичок (32 запитання);

участь у тренінгу (33 запитання); впровадження інтерактивних технологій та

педагогічних інновацій (34 питання). Підкреслимо, що проведений нами

моніторинг на основі комплексних тестів включав закриті питання, які дозволили чітко визначити стан розвитку компонентів готовності майбутніх

фахівців соціальної сфери до вирішення конфліктів у професійній

життєдіяльності.

Закриті питання № 9 і 19 анкети мали на меті дослідити стан показників мотиваційної складової готовності студентів до вирішення конфліктів. Як

свідчать отримані результати, відповіді на запитання «Вкажіть, що найчастіше

є причиною конфлікту типу «клієнт соціальної структури – працівник

соціальної структури» були досить загальними (нерозуміння, суперечливість

поглядів, недотримання правил поведінки). Такі відповіді вважалися фактом

низького пізнавального інтересу респондентів. Лише відповіді 183 (26,45%)

респондентів були вичерпними та розгорнутими та засвідчили наявність у майбутніх спеціалістів високого рівня мотивації до професійного розвитку у певній галузі. Для перевірки стану розвитку системи ціннісних орієнтацій ми пропонували студентам дати розгорнуту, самостійну відповідь на запитання «Перелічіть етичні цінності, які є для Вас базовими у Вашій професійній діяльності, пов'язаній з вирішенням конфліктних ситуацій». Зауважимо, що більшість респондентів (319 (46,09%)) назвали такі цінності, як відповідальність, терпіння, моральність. Лише 166 (23,99%) студентів надали відносно широкий перелік цінностей, який включав загальнолюдські та професійно орієнтовані цінності.

Відповідей, на які студенти відповідали на закриті запитання, виявилось, що найбільше труднощів у них викликав стан розвитку показників (загальний погляд, конфліктні компетенції) когнітивного компонента готовності, тому більше половини респондентів (375 (54,19%)) відповіли на питання, спрямоване на визначення способів вирішення внутрішньоособистісних конфліктів, дали загальні відповіді (мовчу, більше відпочиваю, не поую атмосферу тощо), а лише 149 (21,53%) респондентів дали повні відповіді. Зокрема, це були переважно аспіранти, які згадували такі методи, як ідеалізація, проекція, витіснення, компроміс та уникнення.

Встановлено, що лише 186 (26,88%) респондентів (15 молодших спеціалістів, 101 – бакалаврів і 70 магістрів), причому значна частина опитаних студентів (340-364 (49,13%)) писали лише загальні фрази, а 39 (5,64%) майбутні спеціалісти соціальної сфери взагалі не надали відповіді. Для визначення стану розвитку когнітивного компонента готовності ми запропонували студентам відповісти на запитання: «Чи знаєте ви метод картографування конфлікту?» Якщо так, опишіть, як ви використовували його в практичній діяльності для вирішення професійних конфліктів під час стажування». Аналіз відповідей дозволив зробити висновок, що майбутні спеціалісти мають справу з картографією лише опосередковано, що переконливо підтверджується отриманими результатами, а саме: 371 (53,61%) не дали правильної відповіді та ніколи не застосовували цей метод на практиці. Вивчення відповідей

студентів на запитання «Коротко опишіть конфлікт, який виник під час навчальної практики, та опишіть, як він вирішувався» показало, що майбутні спеціалісти не вміють правильно описати суть і зміст конфліктів, які вони спостерігали, використовуючи нормативний конфлікт. словниковий запас. в яких вони брали участь під час практики в соціальних структурах, тому відповіді 439 (63,44%) були лише загальними або зовсім відсутніми. Лише в 79 (11,42%) опитуваннях нам вдалося прочитати детальний опис взаємодії конфлікту в соціальній структурі, але ми не знайшли повного опису найбільш оптимального виходу з нього з детальним поясненням. Оцінюючи розвиток особистісного компоненту готовності до вирішення конфліктів, ми поставили студентам питання: «Назвіть не менше 3 особистісно-професійних особливостей, які повинен розвинути соціальний фахівець для ефективного вирішення професійних конфліктів». Виявилось, що лише 159 (22,97%) респондентів підкреслили важливість толерантності та емпатії як особистісних і професійних характеристик. Підкреслимо, що переважна більшість відповідей студентів були досить нечіткими. Тому співрозмовники вказували на терпіння, комунікабельність, чесність, відповідальність, які досить опосередковано пов'язані зі станом готовності до вирішення конфліктів. Також зауважимо, що переважна більшість майбутніх спеціалістів, з якими ми спілкувалися, які прийдуть працювати в соціальну сферу, не змогли високо оцінити власний рівень готовності до вирішення конфліктів. Отже, лише 52 (7,51%) опитаних студентів набрали від 90 до 100 балів; 254 (36,71%) свою готовність оцінили як добру (від 89 до 75 балів); чверть респондентів (170 (24,57%)) вважають, що свою готовність до вирішення професійних конфліктів можна оцінити на задовільному рівні (від 74 до 60 балів); не змогли поставити собі оцінки або прокоментували це питання в опитуванні як «не знаю» – 216 (31,21%) студентів. За цими результатами ми дійшли висновку про недостатній рівень сформованості рефлексії у майбутніх фахівців соціальної сфери.

### 3.2. Програма попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді

Програма, яка може допомогти фахівцям з соціальної роботи попереджувати конфліктні ситуації в територіальній громаді складається із таких структурних елементів: аналіз структури та потреб територіальної громади; розвиток комунікаційних навичок; формування мережі співпраці; проведення освітніх заходів; моніторинг та оцінка (див. Табл. 3.2.1).

Таблиця 3.2.1

#### Програма попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді

Етапи	Зміст
Аналіз структури та потреб територіальної громади	Збір і аналіз інформації про громаду: основні проблеми, соціальні потреби, динаміка конфліктів
Розвиток комунікаційних навичок	Вивчення структури громади: ключові групи, організації, лідери
	Тренінги з ефективного спілкування та слухання
Формування мережі співпраці	Навчання технік медіації та врегулювання конфліктів
	Встановлення партнерських відносин з ключовими учасниками громади: школами, медичними закладами, правоохоронними органами
Проведення освітніх заходів	Організація регулярних зустрічей та обміну інформацією між усіма зацікавленими сторонами
	Інформування громадян про їхні права та обов'язки
Моніторинг та оцінка	Організація лекцій, семінарів з вивчення стратегій врегулювання конфліктів
	Постійний моніторинг соціальних процесів у громаді
	Оцінка ефективності застосованих методів та корекція програми за необхідності

### 1. Аналіз структури та потреб територіальної громади

Збір і аналіз інформації про громаду: основні проблеми, соціальні потреби, динаміка конфліктів. Знання про громаду, її склад, структуру, особливості та потреби допомагають фахівцям у соціальній роботі краще розуміти та враховувати контекст, в якому вони працюють. Це дозволяє прогнозувати можливі конфліктні ситуації та адаптувати свої підходи до конкретних умов. Також аналіз даних про громаду допомагає виявити потенційні причини конфліктів: соціальну напругу, економічні труднощі, культурні відмінності тощо. Це дозволяє спрямувати увагу на певні аспекти та приймати заходи для їх усунення ще до того, як вони переростуть у конфлікт. На основі інформації про громаду можна створити індивідуальні стратегії взаємодії з різними групами людей. Це дозволяє адаптувати методи роботи та взаємодії залежно від особливостей та потреб громади. Збір інформації про громаду надає фактичні дані, на основі яких можна приймати обґрунтовані рішення. Це допомагає уникнути суб'єктивності та сприяє вирішенню проблем на основі об'єктивної інформації. Знання про громаду дозволяє побудувати довіру та позитивні стосунки з її представниками. Це робить співпрацю ефективнішою, зменшує можливість конфліктів та сприяє прийняттю спільних рішень. Отже, збір та аналіз інформації про громаду не лише допомагає виявити потенційні конфліктні ситуації, а й надає можливість побудувати стратегії попередження конфліктів та сприяти конструктивній взаємодії з громадою.

### Вивчення структури громади: ключові групи, організації, лідери.

Структура громади може вказати на ключові групи або сфери, де ймовірніше виникнення конфліктів через суперечності у цілях, інтересах чи ресурсах. Розуміння цих груп допомагає передбачити потенційні проблемні ситуації. Знання про ключові групи та лідерів допомагає створити ефективні механізми комунікації. Встановлення зв'язків із впливовими особами чи організаціями сприяє швидкому реагуванню на потенційні конфліктні ситуації та попередженню їх. Розуміння структури громади дозволяє створити

індивідуальні стратегії врегулювання конфліктів для різних груп та контекстів. Можна адаптувати методи медіації, враховуючи особливості лідерів чи груп, що залучені до конфлікту. Вивчення структури громади дозволяє виявити потенційних медіаторів або посередників, які мають авторитет і повагу серед різних груп. Їхня участь та підтримка може сприяти вирішенню конфліктів та зменшенню напруги. Знання структури громади дозволяє фахівцям у соціальній роботі підходити до ключових груп та лідерів з розумінням їхніх потреб і поглядів. Це сприяє побудові довіри та співпраці, що є ключовим для уникнення конфліктів та вирішення проблем. Таким чином, вивчення структури громади дає можливість побудувати стратегії взаємодії, визначити потенційні фактори конфліктів та спрямувати увагу на розвиток співпраці та врегулювання можливих конфліктів у соціальній сфері.

2. Розвиток комунікаційних навичок включає тренінги з ефективного спілкування та слухання, а також навчання технік медіації та врегулювання конфліктів.

*Тренінги з ефективного спілкування та слухання* покращують міжособистісні відносини. Ефективне спілкування сприяє покращенню взаєморозуміння та підтримує здорові, позитивні відносини з різними людьми, включаючи клієнтів, колег та інших учасників спільної роботи. Навички ефективного спілкування включають в себе вміння слухати, виражати свої думки чітко та ввічливо, розуміти почуття і потреби інших. Це допомагає уникнути непорозумінь та конфліктів. У соціальній роботі важливо вміти ефективно спілкуватися з клієнтами, виявляти їхні потреби та вести відкритий та сприйнятливий діалог. Це допомагає досягати кращих результатів у вирішенні соціальних проблем та наданні підтримки. Тренінги з ефективного спілкування сприяють розвитку навичок емпатії, розуміння почуттів та потреб інших людей. Це важливо у роботі з клієнтами, які можуть переживати складні ситуації. Ефективне спілкування включає в себе інструменти для вирішення конфліктів та медіації. Люди, що володіють цими навичками, можуть бути посередниками у вирішенні проблем та досягненні компромісів. Тренінги з

ефективного спідкування допомагають у формуванні ключових навичок, які є критичними для успішної роботи в соціальній сфері, сприяють покращенню взаєморозуміння та зменшенню конфліктів, а також сприяють побудові взаємовідносин, що базуються на повазі та взаємному сприйнятті.

### *Навчання технік медіації та врегулювання конфліктів.*

У соціальній сфері існує кілька ефективних технік медіації, які можуть бути корисними для вирішення конфліктів, це зокрема: а) активне слухання, що включає емпатичне слухання (розуміння почуттів та переживань учасників конфлікту) та підтвердження розуміння (підтвердження та повторення ключових моментів, що висловлюються учасниками конфлікту); б) задавання запитань, які можуть бути відкритими (спрямовані на розкриття більшої кількості інформації та глибинного розуміння поглядів сторін), так і контрольними питаннями (допомагають уточнити деталі та переконатися у правильному розумінні ситуації); в) встановлення спільних цілей, це важливо у контексті зосередження на спільних інтересах, що передбачає заохочення учасників знайти спільні точки зору або цілі, які можуть об'єднати сторони; г) створення альтернативних варіантів розв'язання, що включає брейнштормінг (спільне формування ідей для розв'язання проблеми без критики або обмежень) та пошук компромісу (знаходження рішень, що враховують інтереси всіх сторін); д) фасилітація обговорення, передбачає управління емоціями (забезпечення спокійної та об'єктивної обстановки під час дискусії), контроль за процесом (забезпечення того, щоб обговорення прогресувало у відповідності до медіаційних цілей). Дані техніки спрямовані на сприяння співпраці, зменшення конфлікту та сприяння знаходженню взаємовигідних рішень у соціальній сфері. Успіх медіації залежить від участі та готовності усіх сторін до співпраці та пошуку компромісу.

### *3. Формування мережі співпраці.*

*Встановлення партнерських відносин з ключовими учасниками громади: школами, медичними закладами, правоохоронними органами тощо.*

Партнерство з ключовими учасниками громади дозволяє краще розуміти їх потреби, цінності та очікування. Це сприяє побудові взаємного довіря та взаєморозуміння, що уникне непорозумінь та конфліктів. Створення партнерських відносин дозволяє залучити різні групи учасників громади до спільної діяльності. Це може сприяти врахуванню різних точок зору та потреб, зменшенню конфліктів між ними та спільному пошуку рішень. Партнерство створює фундамент для спільної роботи над проблемами та пошуку ефективних рішень. Колективні зусилля сприяють виявленню та вирішенню проблем на ранніх стадіях, що уникне їх переростання у серйозні конфлікти.

Участь ключових учасників громади у процесі прийняття рішень підвищує їхню відповідальність та власну зацікавленість у побудові громадських відносин. Це сприяє збереженню миру та зменшенню конфліктів. Партнерство створює базу для спільної реакції на потенційні конфлікти. Коли учасники громади працюють разом, вони можуть швидше та ефективніше реагувати на проблеми та мінімізувати їхні наслідки.

Організація регулярних зустрічей та обміну інформацією між усіма зацікавленими сторонами.

#### 4. Проведення освітніх заходів

*Інформування громадян про їхні права та обов'язки.* Ціле розуміння прав та обов'язків допомагає громадянам уникати ситуацій, що можуть призвести до конфліктів. Вони знають, як вчинити вірно та захистити свої права та права інших. Інформованість про права та обов'язки робить відносини між людьми більш ясними та прозорими. Це допомагає уникнути непорозумінь, які часто є причиною конфліктів. Знання про права та обов'язки інших сприяє повазі до них і до їхньої свободи. Це робить людей більш толерантними та розуміючими, що зменшує напругу та конфлікти. Знання прав та обов'язків встановлює рамки взаємодії та спілкування між людьми. Це дозволяє побудувати взаємні стосунки на основі закладеної поваги та взаєморозуміння. Багато конфліктів виникають через невідомість чи неправильне розуміння правових аспектів. Інформування громадян про їхні

права та обов'язки допомагає уникнути таких ситуацій. Інформування громадян про їхні права та обов'язки є ключовим для створення освіченої та відповідальної громади, що допомагає уникнути конфліктів, підтримує згуртованість та сприяє побудові безконфліктних відносин у громаді.

*Організація лекцій, семінарів з вивчення стратегій врегулювання конфліктів.* Лекції та семінари дозволяють представити реальні приклади конфліктів та їх вирішення, що допомагає учасникам зрозуміти сутність конфліктних ситуацій та впливу способів їх вирішення. Семінари надають можливість навчити учасників навичкам медіації, слухання, активного розв'язання конфліктів, що допомагає їм виявити та застосувати ефективні методи розв'язання проблем. Вивчення стратегій врегулювання конфліктів сприяє розумінню позицій різних сторін у конфлікті, розвиває навички слухання та знаходження компромісів. Організація таких заходів сприяє формуванню учасників вмінь та навичок уникнення конфліктів або їх конструктивного вирішення. Лекції та семінари з вивчення стратегій врегулювання конфліктів сприяють формуванню культури миру та співпраці в громаді, де люди навчаються спільно працювати над вирішенням проблем.

### 5. Моніторинг та оцінка

*Постійний моніторинг соціальних процесів у громаді.* Моніторинг дає змогу рано виявляти зміни та напруження у соціальних процесах, що дозволяє попереджати конфлікти ще на їх ранніх стадіях. Суцільне спостереження за соціальними процесами дозволяє розуміти настрої та переконання громади, допомагаючи передбачити можливі конфлікти і визначити шляхи їх уникнення. Моніторинг допомагає виявляти потенційні соціальні ризики, такі як економічні труднощі, культурні протиріччя або соціальне виключення, що можуть стати причиною конфліктів. Своєчасне сприйняття змін у соціальних процесах дозволяє пристосовувати програми та інтервенції для вирішення проблем, що може запобігти їх переростанню у конфлікти. Моніторинг також створює можливість швидко реагувати на виникнення проблем і напруження у громаді, що дозволяє уникнути ескалації конфліктних ситуацій. Постійний

моніторинг соціальних процесів у громаді є критично важливим для попередження конфліктів, оскільки це дає можливість оперативно реагувати на зміни, виявляти проблеми на ранніх стадіях і розробляти ефективні стратегії для їх вирішення.

*Оцінка ефективності застосованих методів та корекція програми за необхідності.* Оцінка дозволяє виявити слабкі сторони програми чи методів, що може призвести до появи конфліктів чи непорозумінь серед учасників. Засновуючись на результаті оцінки, можна вдосконалити програми та методи, що допомагає попереджати можливі причини конфліктів або зменшувати їх наслідки. Ефективна оцінка дозволяє підлаштовувати програми та методи до змін в громаді, що допомагає уникнути конфліктів, які можуть виникнути через неврахування таких змін. Оцінка дозволяє залучати громаду до процесу вдосконалення програм та методів, підвищуючи їхню участь, що сприяє зменшенню конфліктів через більшу взаєморозуміння та підтримку. Ефективна оцінка дозволяє оперативно реагувати на зміни в громаді, нові виклики чи потреби, що може сприяти запобіганню можливих конфліктів. Оцінка ефективності застосованих методів та програм є ключовим етапом у попередженні конфліктів, оскільки це дозволяє виявляти та усувати проблеми, покращувати програми та методи взаємодії та адаптувати їх до змін у громаді, що сприяє зміцненню відносин і уникненню потенційних конфліктів.

Таким чином, запропонована програма попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді складається із таких структурних елементів: аналіз структури та потреб територіальної громади; розвиток комунікаційних навичок, формування мережі співпраці; проведення освітніх заходів; моніторинг та оцінка. Дана програма спрямована на попередження конфліктів шляхом залучення спільноти та формування вмінь управління конфліктами серед фахівців соціальної роботи та жителів громади. Важливо також забезпечити постійну взаємодію та співпрацю всіх зацікавлених сторін для успішної реалізації програми.

## ВИСНОВКИ

Термін «конфлікт» супроводжує людей у всіх сферах життя. Не є винятком і соціальна сфера. У найзагальнішому розумінні професійна діяльність соціального працівника, соціального педагога, практичного психолога та психолога передбачає спілкування з клієнтами, що передбачає надання широкого спектру соціальних, психолого-педагогічних послуг шляхом індивідуальних та групових консультацій, допомоги у вирішенні складних життєвих ситуацій, ситуацій, соціального виховання, соціального захисту, соціального обслуговування тощо. Досить часто таке спілкування може мати конфліктний зміст, тому вже під час навчання майбутні спеціалісти мають отримати поглиблені теоретичні знання про сутність, змістовні характеристики та типологію конфлікту, щоб мати можливість їх професійно вирішувати, а також надавати кваліфіковані медіаційні послуги. Конфлікт часто є умовою професійної діяльності спеціалістів соціальної сфери, що передбачає активну позицію у вирішенні протистояння. У цьому контексті студенти повинні навчитися оптимізувати конфлікти та вміти трансформувати деструктивні конфліктні протистояння у конструктивні.

Фахівці з соціальної роботи, які спрямовані на профілактику конфліктів, повинні мати ряд важливих якостей: емпатія (здатність співчувати та розуміти почуття і потреби інших людей, що допомагає створити ефективне спілкування та взаєморозуміння), добросовісність та об'єктивність (здатність залишати сторонній погляд на ситуацію та робити об'єктивні висновки без впливу особистих поглядів чи прихованих уподобань), комунікаційні навички (вміння чітко та ефективно спілкуватися, слухати і реагувати на потреби та побажання громади, знаходити спільну мову з різними людьми), толерантність та культурна компетентність (розуміння різниці в культурних та соціальних контекстах, повага до різноманітності та готовність працювати з різними групами), стратегічне мислення (здатність планувати та виконувати стратегії для запобігання конфліктам, а також реагувати на них в разі потреби), терплячість та спокій (здатність зберігати спокій та терплячість у важких

ситуаціях, забезпечуючи стабільність та спокій у вирішенні конфліктів), ефективне прийняття рішень (здатність аналізувати ситуації, приймати обґрунтовані рішення та діяти на основі кращих інтересів громади), уміння співпрацювати (здатність працювати у команді, співпрацювати з іншими фахівцями та організаціями для досягнення спільних цілей). Ці якості сприяють здатності фахівців із соціальної роботи ефективно здійснювати профілактику конфліктів, співпрацювати з громадою та знаходити конструктивні рішення для уникнення або вирішення напружених ситуацій.

Зарубіжний досвід містить різноманіття підходів до підготовки фахівців із соціальної роботи щодо вирішення конфліктів. До найефективніших методів можна віднести:

1. Спеціалізовані курси та програми. Багато країн пропонують спеціалізовані курси з медіації, конфліктології та міжкультурного врегулювання конфліктів для майбутніх соціальних працівників. Ці курси часто базуються на практичних вправах, реальних ситуаціях та ролевих іграх.
2. Стажування та практика. Програми включають стажування та практику на місцях, де можна набути досвіду вирішення конфліктів на практиці, працюючи під керівництвом досвідчених фахівців.
3. Міжнародний обмін та співпраця. У рамках ряду програм відбувається співпраця з міжнародними установами, що сприяє обміну досвідом та навичками в розв'язанні конфліктів між різними культурами.
4. Мультидисциплінарний підхід. Ефективні програми часто поєднують знання з психології, соціології, права, медіації та інших наук для надання комплексного погляду на вирішення конфліктів.
5. Фокус на комунікаційних навичках. Тренування ефективної комунікації, слухання та емпатії є ключовими у багатьох програмах, оскільки це важливо для розуміння та врегулювання конфліктів. Кращі підходи часто поєднують теоретичні знання з практичним досвідом, акцентують роль емпатії та міжкультурного розуміння, а також дозволяють студентам отримати практичний досвід у вирішенні реальних конфліктів.

З метою профілактики конфліктних ситуацій в громаді, існує кілька найбільш оптимальних шляхів: консенсуєне прийняття рішень, засноване на

обговоренні та прийнятті рішень учасниками громади для досягнення загального погодження; медіація та посередництво, з використанням нейтральної третьої особи (медіатора), щоб допомогти знайти взаємовигідне рішення; тренінги з конфліктології та спілкування, з метою надання навичок ефективного спілкування, вирішення конфліктів та сприяння взаєморозумінню; ефективне управління конфліктами, розвиток процедур та підходів, що дозволяють розпізнавати, уникати та вирішувати конфлікти до їх ескалації; вивчення та аналіз структури громади задля розуміння ключових груп, лідерів та динаміки взаємодії, що допомагає передбачити конфліктні ситуації та запобігти їм; партнерство та співпраця, з метою встановлення партнерських відносин з ключовими учасниками громади для спільного вирішення проблем; моніторинг та оцінка соціальних процесів, яка передбачає систематичний аналіз та спостереження за соціальними змінами та напруженнями для попередження можливих конфліктів; популяризація прав та обов'язків, зокрема інформування громадян про їхні права та обов'язки, що сприяє уникненню непорозумінь та конфліктів.

Результати діагностики свідчать, що переважна більшість студентів спеціальності «Соціальна робота», не змогли високо оцінити власний рівень готовності до вирішення конфліктів. Так, лише 7,51% опитаних студентів відзначили свій високий рівень, 36,71% свою готовність до вирішення конфліктів і професійній діяльності оцінили як добру, чверть респондентів 24,57% вважають, що свою готовність до вирішення професійних конфліктів можна оцінити на задовільному рівні; не змогли себе оцінити 31,21% студентів. Отож можна говорити про недостатній рівень сформованості готовності до вирішення конфліктів у майбутніх фахівців соціальної сфери.

пропонована програма попередження фахівцем із соціальної роботи конфліктних ситуацій в територіальній громаді складається із таких структурних елементів: аналіз структури та потреб територіальної громади; розвиток комунікаційних навичок; формування мережі співпраці; проведення освітніх заходів, моніторинг та оцінка.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білоконенко Л. А. Український міжособистісний конфлікт : монографія. Київ : Інтерсервіс, 2015. 335 с.
2. Бойко М. С. Базовий курс медіації. Медисонт, 2011. 316 с.
3. Гайдук Н. М. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади) : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Ніна Михайлівна Гайдук; Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. К., 2005. 23 с.
4. Голубєва І. В. Особливості викладання конфліктологічних дисциплін у форматі дистанційного навчання у США. *Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*, 2005. Т. 47. С. 31–36.
5. Голубєва І. В., Гірник В. А. Стилi учіння студентів при викладанні конфліктології у ВНЗ США та України. *Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2007. Т. 71. С. 26–29.
6. Горбань Г. О. Готовність педагога до сучасної освітньої взаємодії. *Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі* : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Мукачєво, 17–18 травня 2017 р.) / гол. ред. : Т. Д. Щербан. Мукачєво : вид-во МДУ, 2017. С. 88–90.
7. Горішня Н. М. Сучасні тенденції модернізації підготовки соціальних працівників. *Соціальна робота і соціальна педагогіка: виклики сьогодення* : зб. наук. праць за матер. IV всеукр. наук.-практ. конф. / за заг. ред. В. А. Поліщук, С. М. Калаур, Г. І. Слозанської. Тернопіль: Вектор, 2016. С. 33–39.
8. Журавський А., Гайдук Н. Модель процесу посередництва : концепції, методи та прийоми : навч. посіб. Л. : Вид во МАЛТФМ, 2004. 150 с.

9. Заверико Н. В. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2012. №2. С. 28–33.

10. Землянська В. Вивчення досвіду Польщі у сфері медіації. Право України, 2004. №3. 135–137

11. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця. монографія. К : ДП «Інформ-аналіт. агентство», 2012. 200 с

12. Кубіцький С. О. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах: навч. посіб / С. О. Кубіцький. 3-тє вид. доп. і перероб. К. : Миленіум, 2015. 300 с.

13. Ложкин Г. В., Полякель Н. И. Практическая психология конфликта : учеб. пособие. К. : МАУПІ, 2000. 256 с.

14. Оганян К. М. Социальная работа за рубежом: международный опыт и шведская модель : монографія. 2-е изд., перераб. и доп. 2016. 231 с.

15. Подковенко Т. О. Інститут медіації: зарубіжний досвід та українські перспективи. Актуальні проблеми правознавства, 2016. Випуск 1. С. 26–31.

16. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : дис. ... докт. пед. наук : 13.00.04 / Віра Аркадіївна Поліщук. Тернопіль, 2006. 454 с

17. Про медіацію (посередництва) Закон Болгарії від 17 грудня 2004 року. URL: [www.commonground.org.ua](http://www.commonground.org.ua)

18. Професійна освіта: Словник : навч. посіб. / уклад. Гончаренко С. У. та ін., за ред. Н.Т. Нічкало. К. : Вища школа, 2000. 273 с

19. Реєстри медіаторів: зарубіжний досвід. URL: <https://mediation.lviv.ua/2016/03/12/реєстри-медіаторів-зарубіжний-досвід/>

20. Ротко О. М. Зарубіжний досвід організації професійної підготовки фахівців із соціальної роботи. Соціальна робота і соціальна педагогіка: виклики сьогодення зб. наук. праць за матер. IV Всеукр. наук.-практ. конф. /

за заг. ред. В. А. Поліщук, С. М. Калаур, Г. І. Слосанської. Тернопіль: Вектор, 2016. С. 144–149.

21. Сімейні групові наради як метод розв'язання конфліктних ситуацій : метод. матеріали для тренера / упоряд. : Т. П. Авельцева, Н. В. Зимівець, О. А. Калібаба, В. П. Лютий ; за заг. ред. І. Д. Звереві. К. : Наук. світ, 2003. 86 с.

22. Хриков Є. М. Управління навчальним закладом: навч. посіб. К. : Знання, 2006. 365 с.

23. Циган Н. В. Теоретичні аспекти управління підготовкою соціальних працівників у вищих навчальних закладах. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія : Педагогічні науки. №6 (303) жовтень, 2016. Частина III. С. 80–87.

24. Grey M., Webb S. Global – double standards in social work: A critical analysis. URL: [https://www.researchgate.net/publication/248920653\\_The\\_Myth\\_of\\_Global\\_Social\\_Work\\_Double\\_Standards\\_and\\_the\\_Local-Global\\_Divide](https://www.researchgate.net/publication/248920653_The_Myth_of_Global_Social_Work_Double_Standards_and_the_Local-Global_Divide)

25. Attributes E. University of Kent, School of Social Policy, Sociology and Social Research URL: <https://www.tandemasters.com/mastersdegrees/featuredlisting.aspx?BPID=1176>.

26. Bailey J. Social work in the U.S.: Workforce & Education. Agora, PsychoPragmatica. 2015. Vol. 9 (2). URL: [http://www.uax.ro/jour\\_index.php/app/issue/view/45](http://www.uax.ro/jour_index.php/app/issue/view/45).

27. Banks J. Cultural Diversity and Education : Foundations, Curriculum and Teaching / J. Banks. New Jersey : Pearson, 2005. 384 s.

28. Bartram D. (ro, r.). Definition and assessment of competences in the context of the European Diploma in Psychology. In European Psychologist, 2005. 10, 93–102.

29. Benney A. Creating an active learning environment using digital video what I did and how I did it. In World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications. 2001. Vol. 1. P. 133–138.

30. Bertalanffy L. von. General System Theory – A Critical Review. General Systems. 1962. Vol. VII. P. 1–20.

31. Besemer C. Mediation – Vermittlung in Konflikten. Werkstatt für Gewaltfreie Aktion. 9. Auflage, Baden 2002. S. 47–48.

32. Bonta J., Wallace-Capretta S., Rooney J. Restorative justice : An evaluation of the restorative resolution project. Ottawa : Solicitor General Canada, 1998. 37 p.

33. British Dictionary. URL: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/conflict>.

34. Castells M. «The new global economy». In Challenges of globalisation: South African debates with Manuel Castells ed. by J. Muller, N. Cloete & S. Badat. Cape Town: Maskew Miller Longman, 2001. P. 2–21.

35. Competence-based learning A proposal for the assessment of generic competences Editors Aurelio Villa Sánchez Manuel Poblete Ruiz Authors Ana García Olalla Gonzalo Malla Mora José Antonio Marín Paredes José Moya Otero M.<sup>a</sup> Isabel Muñoz San Ildefonso Manuel Poblete Ruiz (Coordinator) Jesús Solabarrieta Eizaguirre Aurelio Villa Sánchez 2008 University of Deusto. 336 p.

36. Cooperative language learning: A teacher's resource book / Carolyn Kessler, Editor. Englewood Cliffs, NY: Prentice Hall Regents, 1992. 257 p.

37. Cranston M. John Locke and the Case for Toleration John Locke : A Letter Concerning Toleration in Focus. Eds. J. Norton, S. Mendus. London, N.Y. : Routledge, 1991. P. 38–46.

38. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research. Journal Issues. 1994. Vol. 50. №. 1. P. 13–32.

39. Edwards R. L., Shera W., Reid P. N., York R. Social Work Practice and Education in the US and Canada. Social Work Education: The International Journal. Vol 25(1). P. 28–38.

40. Frampton M. Fachenglisch für die Soziale Arbeit. URL: <https://www.beltz.de/fileadmin/beltz/leseproben/978-3-7799-2872-0.pdf>. Зарпн з екрану. Мова нім.

41. Gonczi A. Competency-based learning : a dubious past – an assured future? *Understanding learning at work*, eds. D. Boud and J. Garck, Routledge, London and New York, 1999. P. 180–197.

42. Goodson-Espy T. Using 3D computer graphics multimedia to Motivate preservice teachers' learning of geometry and pedagogy. *Srate Journal*, 2010. № 19(2), P. 23–35.

43. Graf D., Konig, A., Enders A., Hungenberg H. Debiasing competitive irrationality: How managers can be prevented from trading off absolute for relative profit. *European Management Journal*. 30, 2012. P. 386–403.

44. Grey M., Webb S. Global – double standards in social work: A critical analysis. URL: [https://www.researchgate.net/publication/248920653\\_The\\_Myth\\_of\\_Global\\_Social\\_Work\\_Double\\_Standards\\_and\\_the\\_Local-Global\\_Divide](https://www.researchgate.net/publication/248920653_The_Myth_of_Global_Social_Work_Double_Standards_and_the_Local-Global_Divide).

45. Hahn R. A., & Kleist D. M. Divorce mediation : Research and implications for family and couples counseling. *Family Journal*. 2000. Vol. 8 (2), P. 165–172.

46. Hutmacher Walo. Key competencies for Europe: Report of the Symposium Berne, Switzerland, 27-30 March 1996 / Council for Cultural Co-operation (CDCC). *Secondary Education for Europe* Strasburg. 1997. P. 11.

47. International Federation of Social Workers. *Global Definition of Social Work*. URL: <https://www.iasswaiets.org>.

48. Isenhard M. W. & Spangle M. collaborative approaches to resolving conflict. London : Sage Publishers, Inc., 2000. 328 p.

49. Johnson D., Johnson R., Holubec E. *The New Circles of Learning. Cooperation in the Classroom and School*. Alexandria, Virginia, USA : Association for Supervision and Curriculum Development, 1994. P. 111.

50. Kalaur S. M. Common approaches to the training of future social sphere experts in conflicts resolution *East European Scientific Journal Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe*. Warszawa, Polska, 2016. №9 (13) eżeść 3. P 19–22.

51. Kalaur Svitlana. The necessity of extensive professional training of future specialists of social sphere concerning the resolving conflicts in professional activity. The International Academic Congress «European Research Area: Status, Problems and Prospects» (Rīga, Latvijas Republika, 01-02 September 2016), Rīga, Latvijas Republika, 2016. P. 63–65.

52. Kalaur Svitlana. The training of future specialists of social sphere to conflict resolution as a scientific problem. Modern Science. Moderní věda. Praha, Česká Republika, 2016. № 3. S 42–49.

53. Kalaur. S. The system of professional training of future specialists in social sphere to conflict resolution. Social Work and Education, 2016. Vol. 3, No. 2 P. 58–63.

54. Lang M., & Taylor A. The making of a mediator. Developing artistry in practice. San Francisco : Jossey-Bass, Inc., 2000. 254 p.

55. Lewowicki T. O ideach i praktyka edukacji wielokulturowej i międzykulturowej. Ruch Pedagogiczny 2004, №1-2, P. 56-61.

56. McCarthy P. Common Teaching Methods Getting the Most out of Your AIDS/HIV Trainings, AIDS Education Training Center, MSN. 1992. P. 3–6.

57. Monitoring the Standards of Education. Concepts and their Definitions. Ed by T. Husen, A. Tuijnman. 1994. 266 p.

58. Narey M. Making the education of social workers consistently effective. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/making-the-education-of-social-workers-consistently-effective>

59. Polskie Centrum Mediacji. URL: [http://mediator.org.pl/aktualnosci/36/1\\_84/Tydzien\\_Mediacji\\_Miedzynarodowy\\_Dzien\\_Mediacji](http://mediator.org.pl/aktualnosci/36/1_84/Tydzien_Mediacji_Miedzynarodowy_Dzien_Mediacji)

60. Practical approach to using learning styles in higher education / Rita Dunn and Shirley A. Griggs. Connecticut : Bergin&Garvet, 2000. P. 68–74.

61. Référencement du cadre national de certification français vers le cadre européen de certification pour la formation tout au long de la vie. 2010. P. 18–19.

62. Royal College of Physicians. Doctors in society: Medical professionalism in a changing world: Report of a Working Party of the RCP. London: Royal College of Physicians, 2005. P. 51.

63. Sims D. 2006 Social Work Education in England and Spain: a Comparison of Contemporary Developments. URL: <http://www.educatejournal.org/index.php/educate/article/view/>

64. Stephen M., Tor A., Tyrone M. The psychology of competition: a social comparison perspective. Perspectives on psychological science. 2013. 8 (6). P. 634–650

65. The Global Agenda for Social Work and Social Development. URL: [www.globalsocialagenda.org](http://www.globalsocialagenda.org)

66. Trevithick P. Social Work Skills a practice handbook. Open University Press. 2005. 96 p.

67. Tuning Educational Structures in Europe. [http://www.europa.eu.int/comm/education/policies/educ/tuning/tuning\\_en.html](http://www.europa.eu.int/comm/education/policies/educ/tuning/tuning_en.html)

68. Universidad Pontificia De Salamanca: Máster Interdisciplinar en el Estudio y Prevención de la Violencia de Género URL: <https://www.estudios-online.com/M%C3%A1sterInterdisciplinar-en-el-Estudio-y>

69. Vroerjens, A. I. Towards A Quality Model for Higher Education. INQAAHE-2001 Conference on Quality, Standards and Recognition, March 2001. Conference on Quality, Standards and Recognition, March 2001. S. 34–67.

70. Westhues A., J. Lafrance, G. Schmidt A SWOT analysis of social work education in Canada. URL: [https://www.researchgate.net/publication/248994170\\_A\\_SWOT\\_analysis\\_of\\_social\\_work\\_education\\_in\\_Canada](https://www.researchgate.net/publication/248994170_A_SWOT_analysis_of_social_work_education_in_Canada).

71. White J., Schmitt M., Langer E. Horizontal hostility: Multiple minority groups and differentiation from the mainstream. Group Processes and Intergroup Relations. 9, 2006. P. 339–358.

72. Zingheim P. K., Ledford G. E., jr., Schuster J. R. «Competencies and Competency Models: Does One Size Fit All?» En ACA Journal, 1996. P.56–65.

## ДОДАТКИ

## Додаток А

Комплексне моніторингове дослідження стану сформованості готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання професійних конфліктів на констатувальному етапі експерименту [розроблено Калаур С.М.]

Шановний студенте запрошуємо Вас до участі в комплексному опитуванні для з'ясування стану Вашої готовності до діяльності з розв'язання професійних конфліктів. Усі відповіді є анонімними та визначаються лише в межах дослідження

1. Вкажіть ваш вік \_\_\_\_\_ курс навчання \_\_\_\_\_ спеціальність \_\_\_\_\_

назва навчального закладу \_\_\_\_\_

2. Оберіть який тип конфліктів за кількістю осіб найчастіше зустрічаються у професійній діяльності фахівців соціальної сфери:

А) внутрішньоособистісні;

Б) міжособистісні;

В) внутрішньогрупові;

Г) міжгрупові.

3. Вкажіть три способи, які Ви використовуєте під час розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів, які пов'язані з професійною діяльністю:

\_\_\_\_\_

4. Оберіть, який із п'яти груп факторів найчастіше провокує міжособистісні професійні конфлікти у фахівців соціальної сфери:

А) інформаційні (несприйнятливість інформації для однієї із сторін конфлікту (чутки, дезінформація, повідомлення конфіденційної інформації));

Б) поведінкові (грубість, егоїстичність та інші характеристики поведінки);

В) фактори відношень (незадоволеність від взаємодії між сторонами);

Г) ціннісні фактори (протилежність принципів, цінностей, переконань);

Д) структурні фактори (система управління, правосуддя).

5. Який тип міжособистісних конфліктів у своїй професійній діяльності Вам найважче

розв'язувати?

А) істинний;

Б) випадковий, або умовний;

В) зміщений;  
Г) невірно приписаний;  
Д) латентний;  
Е) обманний;

Є) можу розв'язувати усі;

Ж) частково можу розв'язувати усі;

З) важко розв'язувати усі.

6. Напишіть який метод чи прийом розв'язання міжособистісних конфліктів у своїй професійній діяльності Вам найкраще використовувати?

---

7. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 7 (найбільше) формам професійних конфліктів, які мали місце у вашій професійній діяльності чи під час практики

А) словесна агресія;

Б) фізична агресія;

В) скандал;

Г) бойкот, саботаж;

Д) переслідування;

Е) страйк;

Є) протест.

8. Оберіть який тип конфліктів найчастіше зустрічаються у професійній діяльності фахівців соціальних структур:

А) конфлікт типу «клієнт – працівник»;

Б) конфлікт типу «працівник – адміністрація»;

В) конфлікт типу «працівник – працівник»;

Г) трудові чи виробничі конфлікти.

9. Назвіть, що найчастіше є причиною для виникнення конфлікту по типу «клієнт соціальної структури – працівник соціальної структури»

---

10. Оберіть яких конфліктів по функціональному забарвленню у професійній діяльності фахівця соціальної сфери на ваш погляд найбільше?

А) конструктивних;  
 Б) деструктивних;  
 В) нейтральних.

11. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 7 (найбільше) конструктивним

функціям професійних конфліктів, які мали місце у вашій професійній діяльності чи під час практики

А) пізнавальна;  
 Б) формування адекватної самооцінки;  
 В) позбулися негативних якостей;

Г) адаптація до умов роботи;

Д) зняття психологічної напруги;

Е) спосіб самореалізації як професіонала;

Є) фактор соціалізації.

12. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 5 (найбільше) деструктивним функціям професійних конфліктів, які мали місце у вашій професійній діяльності чи під час практики

А) поява негативних психологічних станів (вини, песимізм, тривога);  
 Б) розчарування у своїх можливостях;  
 В) почуття невпевненості у собі;

Г) руйнування цінних орієнтацій;

Д) негативна оцінка партнерів по діяльності.

13. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 5 (найбільше) тим об'єктивним елементам структури конфлікту, які найчастіше впливають на розвиток професійних конфліктів працівників соціальної сфери:

А) об'єкт конфлікту;  
 Б) предмет конфлікту;  
 В) учасники конфлікту;

Г) просторово-часові характеристики;  
 Д) середовище конфлікту.

14. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 5 (найбільше) основним психологічним домінантам, які найчастіше впливають на розвиток професійних конфліктів фахівця соціальної структури:

А) ціннісні орієнтації працівника та клієнта;  
 Б) цілі конфлікту;  
 В) мотиви конфлікту;

Г) ціннісні орієнтації працівника та клієнта;  
 Б) цілі конфлікту;  
 В) мотиви конфлікту;

Г) ціннісні орієнтації працівника та клієнта;  
 Б) цілі конфлікту;  
 В) мотиви конфлікту;

- Г) інтереси сторін конфлікту;  
 Д) потреби конфлікуючих сторін.

15. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 6 (найбільше) тим неадекватним оцінкам і сприйняттям, яким Ви піддаєтеся під час участі у професійних конфліктах:

- А) ефект ореолу; Б) ефект новизни; В) ефект бумерангу; Г) ефект «логічної помилки»; Д) помилка соціального стереотипу; Е) помилка симпатії та привабливості; Є) не піддаюся жодному.

16. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 8 (найбільше) тим важким у спілкуванні людям, з якими вам найважче було спілкуватися під час професійних конфліктів: А) агресивісти; Б) скаржники; В) «вічні песимісти»; Г) «всезнайки»; Д) максималісти; Е) скритні; Є) «невинні брехуни»; Ж) «брехливі альтруїсти»;

17. Яку трансакцію Ви найчастіше займаєте як професіонал соціальної структури? А) трансакцію Батька; Б) трансакцію Дорослого; В) трансакцію Дитини.

18. Вкажіть чи використовуєте Ви в професійній діяльності трансактивний аналіз конфліктної ситуації? А) так; Б) ні.

19. Назвіть етичні цінності які для вас є основними у професійній діяльності з розв'язання конфліктних ситуацій (не менше 3)

20. Назвіть не менше 3 особистісних рис, які повинні бути розвинуті у фахівця соціальної сфери для того, щоб успішно розв'язувати професійні конфлікти

21. Яка на вашу думку яка модель поведінки має бути сформована у працівника соціальної структури для того, щоб кваліфіковано розв'язувати професійні конфлікти? А) конструктивна; Б) деструктивна; В) конформіська.

22. Оберіть 3 стратегії поведінки, які Ви використовуєте найчастіше під час участі у професійних конфліктах: А) уникнення; Б) суперництво; В) компроміс; Г) співробітництво; Д) поступки; Е) асертивна.

23. За якою схемою на вашу думку, професійні конфлікти найчастіше виникають? А) через сукупність конфліктогенів (слова, дії, наміри), які використовують сторони конфлікту; Б) через конфліктну ситуацію та інцидент, які виникли; В) через послідовність конфліктних ситуацій які є не розв'язаними.

24. Для діагностики професійних конфліктів Ви найчастіше використовуєте: А) дослідження джерел конфлікту; Б) аналіз біографії конфлікту; В) виявлення основних та неосновних учасників конфлікту; Г) виявляєте та визначаєте позиції та відносини між сторонами конфлікту; Д) з'ясовуєте початкове ставлення сторін конфлікту до його виникнення і розв'язання; Е) частково використовую усі; Є) не використовую ніяку.

25. Чи знайомі Ви з методом картографії конфлікту? Якщо так, то напишіть як ви його використовували у практичній діяльності для розв'язання професійних конфліктів під час проходження практики?

26. Оберіть два, на ваш погляд, найбільш ефективні шляхи попередження конфліктів між працівниками соціальних структур? А) постійна турбота адміністрації про задоволення потреб і запитів працівників; Б) підбір і розстановка кадрів з урахуванням професійних та індивідуальних якостей; В) дотримання принципу соціальної справедливості; Г) формування у співробітників високої психолого-педагогічної культури спілкування; Д) розвиток корпоративної культури та спільний відпочинок.

27. Яка технологія врегулювання конфліктів, які можуть виникати у професійній діяльності фахівця соціальної сфери є найбільш перспективною? А) інформаційна; Б) комунікативна; В) соціально-психологічна; Г) організаційна; Д) варто знати ситуацію, щоб обрати.

28. Який на ваш погляд персональний метод розв'язання професійних конфліктів найефективніший у роботі фахівця соціальної сфери? А) використання влади, позитивних (заохочення) і негативних (догани) санкцій та владних повноважень; Б) зміна конфліктної мотивації сторін з допомогою впливу на інтереси; В) переконання учасників конфлікту на основі бесід та пояснень; Г) використання кваліфікованого медіатора; Д) в залежності від конкретної ситуації.

29. Чи знайомі Ви із технологіями раціональної поведінки у конфлікті? А) так я знаю і використовую технологію проектування; Б) так я знаю і використовую технологію очищення енергетичного поля; В) так я знаю і використовую технологію раціональних емоцій; Г) так, я використовую по максимуму усі технології; Д) я лише частково знайомий і рідко використовую ці технології; Е) я мало знаю про ці технології; Є) не знаю тому й не використовую

30. Поставте рейтингове число від 1 (найменше) до 8 (найбільше) тим способом розв'язання професійних конфліктів, які були у вашій практичній діяльності: А) затухання конфлікту; Б) усунення опонентів; В) усунення об'єкту конфлікту; Г) зміна позицій сторін під час конфлікту; Д) участь у конфлікті посередників; Е) звернення сторін конфлікту до суду; Є) переговори; Ж) переростання конфлікту в інший вид.

31. Чи вивчали Ви навчальні курси сприяли формуванню у Вас готовності до розв'язання професійних конфліктів

32. Як на Ваш погляд, що саме Вам необхідно для ефективної діяльності по розв'язанні професійних конфліктів: А) розвинути особистісні якості та риси характеру; Б) поглибити теоретичні знання; В) сформувати практичні уміння та навички; Г) навчити самооцінюванню та рефлексії; Д) ваш варіант

33. Визначте, як саме фахівці, які працюють у соціальній сфері можуть покращувати свій рівень готовності до розв'язання професійних конфліктів: А) відвідуванням тренінгів; Б) відвідуванням практичних семінарів; В) відвідуванням конференцій; Г) обмін практичним досвідом; Д) ваш варіант

34. Визначте, як саме студенти під час навчання можуть покращувати свій рівень готовності до розв'язання професійних конфліктів: А) введенням спеціальних навчальних курсів Б) відвідуванням практичних тренінгів; В) впровадженням інтерактивних технологій та інноваційних програм в уже існуючі навчальні курси; Г) відвідуванням конференцій; Д) впровадженням комплексної системи професійної підготовки майбутніх фахівців до розв'язання професійних конфліктів Е) ваш варіант

35. Будь-ласка коротко опишіть конфлікт, який був під час проходження навчальних практик та як він був розв'язаний

36. Оцініть по 100 бальній шкалі ваш стан готовності до розв'язання професійних конфліктів, які мають місце у соціальній сфері

Щиро дякуємо за участь у комплексному опитуванні!

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України