

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: **«ПІДГОТОВКА МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА
ДО ВПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ»**

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.2312
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна педагогіка»
Я.Л. Фофанов

Керівник: кандидат педагогічних наук; доцент
кафедри соціальної педагогіки та спеціальної
освіти _____ Лещенко О.Г.

Рецензент _____

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра соціальної педагогіки та спеціальної освіти
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна педагогіка»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

« ____ » _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

Фофанова Ярослава Леонідовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

- 1. Тема роботи:** Підготовка майбутнього соціального педагога до впровадження медіації у соціальній сфері
Керівник роботи Лещенко О.Г. к.пед. н., доцент
затверджені наказом ЗНУ від «26» вересня 2023 року № 1505-с
- 2. Строк подання студентом роботи** 1 грудня 2023.
- 3. Вихідні дані до роботи** матеріали практики з медіації, наукової роботи з соціальної педагогіки
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)** Розкрити сутність та зміст медіації в професійній діяльності соціального педагога; проаналізувати нормативно-правову базу щодо функцій соціального педагога як медіатора у соціальній сфері; визначити професійні стандарти роботи соціального педагога щодо роботи медіатора у соціальній сфері; розкрити вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у соціальній сфері; теоретично обґрунтувати програму підготовки соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових**

креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Лещенко О.Г.	15.11.2022 р.	
Розділ 1	Лещенко О.Г.	20.02.2023 р.	
Розділ 2	Лещенко О.Г.	25.05.2023 р.	
Висновки	Лещенко О.Г.	12.09.2023 р.	
Додатки	Лещенко О.Г.	10.11.2023 р.	

7. Дата видачі завдання 15.11.2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень	Виконано
2	Написання вступу	січень	Виконано
3	Написання першого розділу	лютий - травень	Виконано
4	Написання другого розділу	травень-вересень	Виконано
5	Написання висновків	вересень	Виконано
6	Оформлення додатків	листопад	Виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	листопад-грудень	Виконано
8	Захист	грудень 2023	

Студент

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)


Керівник роботи

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер


(підпис)

Апукhtіна В.В.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 57 сторінок, 75 джерел, 1 додаток.

Об'єкт роботи: процес підготовки майбутнього соціального педагога до впровадження медіації у соціальній сфері.

Предмет роботи: зміст, форми та методи підготовки соціального педагога до впровадження медіації у соціальній сфері.

Мета роботи: теоретично обґрунтувати програму підготовки соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі завдання:

1. Розкрити сутність та зміст медіації в професійній діяльності соціального педагога.

2. Проаналізувати нормативно-правову базу щодо функцій соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.

3. Визначити професійні стандарти роботи соціального педагога щодо роботи медіатора у соціальній сфері.

4. Розкрити вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у соціальній сфері.

5. Теоретично обґрунтувати програму підготовки соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та визначенні сутності та змісту процесу підготовки соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.

Практичне значення роботи полягає у розробці програми підготовки соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.

Галузь використання: заклади вищої освіти, центри соціальних служб.

МЕДІАТОР, МЕДІАТОРСТВО, СОЦІАЛЬНИЙ ПЕДАГОГ.

SUMMARY

Fofanov Y.L. Preparing the Future Social Pedagogue For the Introduction of Mediation in the Social Sphere.

Qualification work: 57 p., 75 sources, 1 appendix.

Object of work: the process of preparing a future social pedagogue for the implementation of mediation in the social sphere.

Subject of work: content, forms and methods of training a social educator to implement mediation in the social sphere.

Purpose: to theoretically substantiate the programme of training a social educator as a mediator in the social sphere. To achieve this goal, we set the following tasks:

1. To reveal the essence and content of mediation in the professional activity of a social pedagogue.
2. To analyse the regulatory framework for the functions of a social pedagogue as a mediator in the social sphere.
3. To determine the professional standards of a social pedagogue's work as a mediator in the social sphere.
4. To reveal the domestic and foreign experience of training mediators in the social sphere.
5. To theoretically substantiate the programme, to test the programme of training of a social pedagogue as a mediator in the social sphere.

The theoretical significance of the work is to substantiate and define the essence and content of the process of training a social pedagogue as a mediator in the social sphere.

The practical significance of the work is to develop a programme for training a social pedagogue as a mediator in the social sphere.

Scope: higher education institutions, social service centres.

Keywords: mediator, mediation, social pedagog.

ЗМІСТ

Вступ.....	7
Розділ 1. Теоретичні основи підготовки соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.....	10
1.1. Сутність та зміст медіації в професійній діяльності соціального педагога.....	10
1.2. Нормативно-правова база, щодо функцій соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.....	13
1.3. Професійні стандарти роботи соціального педагога до роботи медіатора у соціальній сфері.....	17
1.4. Вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у соціальній сфері.....	24
Розділ 2. Підготовка соціальних педагогів до роботи в якості медіатора у соціальній сфері.....	30
2.1. Методика дослідження готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальній сфері.....	30
2.2. Програма підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері.....	36
Висновки.....	41
Список використаних джерел.....	48
Додатки.....	57

ВСТУП

Посилення соціальної ролі особистості, актуальність тенденцій гуманізації та демократизації суспільства зумовлюють необхідність відмови від сучасних уявлень про вирішення конфліктів різних рівнів. Сьогодні перевага надається технологіям мирного врегулювання конфліктів, створюються умови для переходу українського суспільства на якісно новий рівень взаємовідносин, толерантного ставлення один до одного, де на перший план виносяться демократичні цінності. Діяльність сучасної школи здійснюється на засадах загальнолюдських, полікультурних, громадянських цінностей і спрямовується на формування фізично здорової дитини, морально й духовно розвиненої, соціально зрілої творчої особистості, громадянина України і світу. Вища педагогічна школа покликана виховати особистість, яка могла б гарантувати створення атмосфери безпеки, конструктивного спілкування з ровесниками й дорослими. Це потребує технологій, що дають реальні результати в розв'язанні різнорівневих конфліктів у соціальній роботі, серед яких технологія медіаторства (медіації). У практиці соціальної педагогіки й соціальної роботи медіаторство сьогодні розглядається як інноваційний та перспективний метод роботи з міжособистісними і міжгруповими конфліктами [14].

До нормативно-правових документів, що визначають основні організаційні та правові засади медіації належать:

1. Конвенція ООН від 07 серпня 2019 року "Про міжнародні угоди за результатами медіації" (United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation).

2. Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX [51].

3. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII [17].

4. Наказ № 892 від 17 серпня 2016 року Міністерства соціальної політики України затверджено «Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)».

5. Директива Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2008 р. №2008/52/ЄС «Про деякі аспекти медіації у цивільних та господарських правовідносинах».

Підготовку соціальних працівників в соціальній сфері висвітлювали у своїх працях наступні вчені: Н. Заверико, О. Безпалько, А. Капська, І. Козубовська, І. Мельничук, В. Поліщук, С. Харченко на інші.

Практичні дослідження зазначеної теми здійснювали наступні вчені: Н. Заверико, Н. Волкова, Г. Вошколуп, А. Гірник, Т. Дзюба, В. Поліщук, Н. Самсонова на інші.

Окрім того, практичні дії по розв'язанню конфліктів у соціальній сфері здійснюють: соціальні служби, громадські формування, соціальні педагоги.

Об'єкт: процес підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері.

Предмет: зміст, форми та методи підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері.

Мета: теоретично обґрунтувати програму підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері.

Для досягнення даної мети, нами були поставлені такі **завдання:**

1. Розкрити сутність та зміст медіації в професійній діяльності соціального педагога.

2. Проаналізувати нормативно-правову базу щодо функцій соціального педагога як медіатора у соціальній сфері.

3. Визначити професійні стандарти роботи соціального педагога щодо роботи медіатора у соціальній сфері.

4. Розкрити вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у соціальній сфері.

5. Теоретично обґрунтувати програму підготовки соціального педагога в

якості медіатора у соціальній сфері.

Методи дослідження: теоретичні – аналіз філософської, соціологічної, юридичної, психологічної та педагогічної літератури, нормативно-правових документів для розкриття базових понять дослідження; метод ретроспективного аналізу праць учених для з’ясування особливостей еволюції змісту понять: «медіаторство», «медіація» в науковій літературі.

Теоретичне значення роботи полягає в обґрунтуванні та визначенні сутності та змісту підготовки майбутнього соціального педагога до провадження медіації у соціальній сфері.

Практичне значення роботи полягає у дослідженні програми підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатку. Загальний обсяг роботи становить 59 сторінок основного тексту. Список використаних джерел налічує 75 позицій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА ЯК МЕДІАТОРА У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

1.1. Сутність та зміст медіації в професійній діяльності соціального педагога

Як зазначає В. Суліцький: «На сьогоднішній день саме медіація є самою успішною формою врегулювання конфліктів. І соціальному працівнику, як досвідченому професіоналу потрібно оволодіти цим методом, адже, його можливі клієнти – це вразливі верстви населення, як, наприклад, діти-сироти; члени сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах; підлітки з девіантною поведінкою; колишні засуджені тощо. Тому, є важливим підготувати майбутніх соціальних працівників, які будуть у своїй професійній діяльності мати справу з конфліктними ситуаціями, для кращого розуміння ролі медіатора – як одного з виду їхньої діяльності [62].

Слід зазначити, що поняття «Медіація» висвітлюється різними авторами по різному. Але всі поняття вказують на необхідності участі третьої сторони для вирішення ситуації, що склалася.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася (В. Стеценко [55]).

Медіація – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів (Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021р. № 1875-IX. [52]).

Медіація – це процес, в якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає вирішити конфлікт, сприяючи виробленню добровільної угоди між конфліктуючими сторонами (С. Котловий [31]).

Як зазначає Н. Білик: «...медіація є одним із ймовірних способів залучення третьої сторони до процесу управління конфліктом. Поряд з нею практикують ще й такі, як примирення (увага зосереджена не на розв'язанні проблеми, а на зупинці суперечки), арбітраж (в цьому випадку те, що рекомендує третя сторона потрібно обов'язково виконати). Звертаємо увагу на те, що медіація (посередництво) не передбачає обов'язково брати до уваги учасниками конфлікту консультативні рекомендації, якщо вони є. Важливим є місце медіації серед таких способів врегулювання суперечки, як фасилітація і суд» [5].

Медіація, на даний час, набуває широкого поширення як альтернативний метод вирішення спорів (в суді), все ж у педагогіці вона розглядається як інноваційний метод роботи педагога з міжособистісними та між груповими конфліктами, які виникають з учасниками навчально-виховного процесу.

Проте слід зазначити, що відповідно від сфери виникнення конфлікту медіація може бути сімейною, корпоративною, адміністративною. Для студентів педагогічних спеціальностей основним видом медіації, яку їм доведеться впроваджувати є шкільна медіація, яку Н. Білик визначає як технологію роботи з конфліктом, яка передбачає системне включення в роботу підготовленого медіатора [5].

Як зазначає В. Суліцький: «соціальні працівники / соціальні педагоги щодня зіштовхуються з різними видами конфліктних ситуації, які потребують негайного втручання та вирішення. Серед них багато нових форм: булінг, аб'юзер, газлайтінг, бодішеймінг тощо. Усе, вище зазначене, потребує певних знань і практичних навичок не тільки для профілактики соціальних конфліктів, але й для вирішення тих, які вже знаходяться у стадії загострення» [62].

Окрім того, В. Суліцький зазначає, що медіатору, як кваліфікованому спеціалісту потрібно володіти низкою навичок і певними особистісними якостями. Серед них: комунікабельність, толерантність, аналітичний і гнучкий розум, емпатією, психологічна стійкість. Для врегулювання конфліктів майбутньому соціальному працівнику потрібно володіти великим арсеналом

методів і технік, де медіація – одна з найголовніших і успішніших [62].

Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації з урахуванням принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації (Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021р. № 1875-IX. [52]).

В. Стеценко зазначається, що до етапів медіації відносяться наступні етапи:

- 1 етап – підготовчий;
- 2 етап – індивідуальні зустрічі зі сторонами;
- 3 етап – медіаційна зустріч (зустріч сторін);
- 4 етап – фаза реалізації [55].

Послідовність окремих етапів є необов'язковою: залежно від типу конфлікту і ходу бесіди, етапи можна пропустити або поміняти місцями. (В. Стеценко [55]).

Отже, медіація – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.

Отже, медіація в соціальній сфері – це медіація, спрямована на вирішення сімейних спорів/конфліктів, що сприяє подоланню суперечностей між членами родини та збереженню нормальних відносин з дітьми, використовується в міжкультурних конфліктах і спорах між людьми різних вікових груп; профілактиці та швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, залученні дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, тощо.

Підсумовуючи вищенаведене слід наголосити, що соціальні педагоги повинні засвоїти нові методи для вирішення конфліктних ситуацій, які виникають між сторонами, що в свою чергу сприяє подоланню суперечностей між членами родини та збереженню нормальних відносин з дітьми, використовується в міжкультурних конфліктах і спорах між людьми різних

вікових груп; профілактиці та швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, залученні дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів.

1.2. Нормативно-правова база, щодо функцій соціального педагога як медіатора у соціальній сфері

До нормативно-правових документів, що визначають основні організаційні та правові засади медіації належать:

1. Конвенція ООН від 07 серпня 2019 року «Про міжнародні угоди за результатами медіації» (United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation).

2. Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX [51].

3. Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII [17].

4. Наказ Міністерства соціальної політики України № 892 від 17 серпня 2016 року, яким затверджено «Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)».

5. Директива Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2008 року №2008/52/ЄС «Про деякі аспекти медіації у цивільних та господарських правовідносинах» та інші.

Необхідність запровадження інституту медіації ґрунтується на позитивних результатах практики застосування цього інституту в низці країн світу, що свідчить про його ефективність.

Варто нагадати й про приєднання України як підписанта 7 серпня 2019 року до Конвенції ООН «Про міжнародні угоди за результатами медіації» (United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation), що додає правничій медіації гарантії виконання угод і є тією

частинкою «пазла» ефективної та уніфікованої процедури реалізації угод, укладених унаслідок медіації, якої раніше не вистачало. Означене, цілком відповідатиме загальній позиції України щодо гармонізації національного законодавства із законодавством Європейського Союзу, оскільки питанню примирних процедур присвячено низку рекомендацій і рішень Ради Європи.

Серед них варто пригадати наступні: Рекомендацію № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи щодо медіації в сімейних справах від 21 січня 1998 року, Рекомендацію Rec № (2002) 10 Комітету Міністрів Ради Європи щодо медіації в цивільних справах від 18 вересня 2002 року, Директиву Європейського парламенту та Ради № 2008/52 ЕС щодо деяких аспектів посередництва (медіації) у цивільних та комерційних справах від 21 травня 2008 року [39].

Як вбачається з Директиви Європейського парламенту та Ради № 2008/52 ЕС щодо деяких аспектів посередництва (медіації) у цивільних та комерційних справах від 21 травня 2008 року: «Медіація, яка передбачається цією Директивою, має бути добровільним процесом у тому сенсі, що сторони самостійно керують процесом і можуть організувати його на власний розсуд та припинити у будь-який час. Проте, національне законодавство має дозволяти судам встановлювати часові рамки для процесу медіації. Більше того, суди повинні мати змогу привертати увагу сторін до можливості медіації, коли це доречно» [39].

Днем визнання Україною медіації як процесу, що здатен ефективно вирішувати конфлікти, стало прийняття Закону України «Про медіацію» (далі-Закон) 16 листопада 2021 року № 1875-IX [51].

Закон містить наступне поняття «медіація» як позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів [1].

Закон дає основоположні засади для проведення процедури, серед яких: дефініції основних понять, визначення принципів роботи та сфери дії інституту,

прав та обов'язків сторін, статусу медіатора та вимог до його кваліфікації, етапів безпосередньо самої процедури та вимог до неї.

Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації з урахуванням принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації (Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX. [52]).

Положення Закону свідчать про достатній рівень захисту прав та інтересів всіх сторін процедури медіації. А також, варто відзначити, значну увагу законотворці приділили статусу медіатора, вимогам щодо його здобуття та врегулюванню надання послуг медіатора шляхом запровадження єдиного державного реєстру.

Інший Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Окрім того, Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року №2671-VIII відносить медіацію до базових соціальних послуг.

Наступним нормативно-правовим документом, що визначає основні організаційні та правові засади медіації є прийнятий Міністерством соціальної політики України Наказ № 892 від 17 серпня 2016 року, яким був затверджений «Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)» (далі – Державний стандарт).

Вищенаведений Державний стандарт визначає зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання, які надають таку послугу. У ч. 1 розділу IX (назва – «Зміст соціальної послуги») Державного стандарту, вписані основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації) та форми роботи медіатора, зокрема: допомога у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов

розв'язання конфлікту.

Окрім цього, впровадження медіації в Україні впливає з розділу «Розвиток і зміцнення правової держави» «Програми діяльності Кабінету Міністрів України» (Постанова Кабінету Міністрів України від 02 квітня 2020 р., № 270), де одним із пріоритетних кроків уряду визначено створення ефективних систем медіації.

Отже, вищенаведені нормативно-правові акти закріплюють та обґрунтовують основні організаційні та правові засади медіації в світі та в Україні.

На законодавчому рівні закріплені засади для проведення процедур, серед яких: дефініції основних понять, визначення принципів роботи та сфери дії інституту медіації, прав та обов'язків сторін, статусу медіатора та вимог до його кваліфікації, етапів безпосередньо самої процедури медіації та вимог до неї.

1.3. Професійні стандарти роботи соціального педагога до роботи медіатора у соціальній сфері

А.Вишневська вважає вагомим кроком в популяризації медіації прийняття Державного стандарту з надання соціальної послуги посередництва (медіації) [8], яким передбачено введення такої посади як медіатор в систему центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді.

Така ситуація найближчим часом може сприяти збільшенню на фахівців, які є дипломованими (сертифікованими) медіаторами.

В. Поліщук визначає професійну (фахову) підготовку як процесі результат набуття цінностей соціально-педагогічної діяльності, професійно-необхідних знань, умінь та навичок, професійно важливих особистісних якостей [49].

В умовах демократизації суспільства, вважаємо, що фахова підготовка майбутніх соціальних педагогів має відбуватися з врахуванням актуальних

потреб соціуму, серед яких миро будівництва посідає одне з головних місць.

Серед якостей, які визначають готовність до впровадження медіації слід виділити: стресостійкість, нейтральність, відповідальність, доброзичливість, чесність, наполегливість, адекватна самооцінка, тактовність, толерантність, гнучкість мислення.

Готовність майбутніх педагогів до реалізації медіативної практики визначається також їх рівнем конфліктологічної компетентності (здатності ефективно взаємодіяти з іншими людьми, досягати консенсусу, запобігати проблемним та конфліктним ситуаціям і вирішувати їх на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці (В. Стеценко [55]).

Дуже важливо, щоб особиста позиція медіатора збігалася з його життєвими цінностями, якщо медіатор в особистому житті має багато невіршених конфліктів, деструктивну тактику виходу з суперечок, то його можливість бути нейтральною стороною в медіації є достатньо низькою.

Первинними напрямками наукових пошуків повинні стати: використання технології медіації у роботі з сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах; механізми впровадження медіації силами об'єднаних територіальних громад; розробка методичного забезпечення реалізації технології медіації у загальноосвітніх навчальних закладах.

Державний стандарт передбачає наступне поняття «надавач соціальної послуги посередництва (медіації)» (далі - надавач соціальної послуги) - посередник (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

Окрім того, Державний стандарт закріплює поняття «суб'єкт, що надає соціальну послугу посередництва (медіації)» (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу) - підприємство, установа, заклад, організація (різних форм власності та господарювання), фізична особа, фізична особа – підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року №2671-

VIII визначає поняття «соціальні послуги» – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [17].

Соціальна послуга є добровільною процедурою та надається за взаємною згодою сторін конфлікту/спору на підставі принципів:

- доступності;
- захисту та безпеки отримувачів соціальної послуги;
- добровільної участі;
- рівності та активності сторін посередництва (медіації);
- незалежності;
- нейтральності посередника/медіатора,;
- конфіденційності інформації щодо посередництва (медіації) [50].

Доступність соціальної послуги, відповідно до Державного стандарту реалізується наступним чином:

1. суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них інвалідів згідно з державними будівельними нормами;

2. суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надання отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам допомоги для усвідомлення сторонами конфлікту / спору обставин конфлікту, його можливих наслідків, способу розв'язання;

3. суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням і порядок та умови її надання.

Посередник/медіатор не має права перешкоджати сторонам у прийнятті будь-якого рішення щодо розв'язання конфлікту/спору або порядку ведення переговорів.

Медіатор не має права пропонувати сторонам варіанти розв'язання конфлікту/спору, примушувати сторони до прийняття будь-якого рішення,

давати оцінку діям сторін, приймати позицію будь-якої сторони, давати консультації з приводу перспектив розв'язання конфлікту/спору.

Незалежність отримувача соціальної послуги визначається Державним стандартом в наступному:

1. надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, стану здоров'я, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

2. отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, державні та громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення відомостей на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо;

3. отримувачі соціальної послуги мають однакові права та обов'язки. Кожна зі сторін має право висловлювати свої думки, пропонувати варіанти розв'язання конфлікту/спору, робити заяви, подавати документи, які стосуються конфлікту/спору;

4. отримувачі соціальної послуги мають право брати участь у переговорах, докладати необхідних зусиль для вироблення варіантів/шляхів розв'язання конфлікту/спору;

5. отримувачі соціальної послуги повинні шанобливо ставитися до посередників/медіаторів та інших учасників посередництва (медіації), виконувати досягнуті домовленості [50].

Конфіденційність інформації закріплює Державний стандарт наступним чином:

1. суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

2. отримувачі соціальної послуги/їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із переліком і змістом заходів щодо

дотримання принципу конфіденційності;

3. надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації» [50].

Тобто, вищенаведені принципи, які зазначені в Державному стандарті повинні бути додержані соціальними педагогами під час надання соціальної послуги з медіації у соціальній сфері.

Підставою для надання соціальної послуги є подання письмової заяви отримувача соціальної послуги/його законного представника суб'єкту, що надає таку послугу.

Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги на I етапі і ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та договорі про її надання.

Державний стандарт визначає, що надання соціальної послуги включає два етапи:

I етап – здійснення посередництва.

Посередник, отримавши інформацію про випадок, встановлює зв'язок (контакт) зі сторонами та домовляється про індивідуальну зустріч.

Посередник аналізує ситуацію, забезпечує умови для діалогу зі сторонами та підготовку до зустрічі.

Посередник допомагає у врегулюванні конфлікту/спору (встановлює причини конфлікту/спору, опрацьовує шляхи та умови його розв'язання, сприяє його усуненню).

Посередник за потреби пропонує отримувачу соціальної послуги звернутися до медіатора;

II етап – здійснення медіації.

Взаємодія отримувача соціальної послуги з медіатором відбувається на принципах взаємної поваги, неприпустимості образ та приниження гідності, погодження учасниками медіації місця, дати та часових меж кожної зустрічі, створення комфортних умов для учасників медіації.

Сторони медіації мають право в будь-який момент відмовитися від участі в медіації.

Медіатор допомагає сторонам налагодити комунікацію, пояснити одна одній своє бачення конфлікту/спору, визначити шляхи його розв'язання, проаналізувати та за необхідності скорегувати можливо варіанти рішень, домовленості, а також досягти згоди щодо розв'язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої шкоди [50].

Державним стандартом також передбачено, що підставами для припинення надання соціальної послуги є:

1. «відмова однієї чи обох сторін конфлікту / спору від отримання такої послуги;
2. закінчення строку дії договору;
3. виконання / невиконання умов договору;
4. закінчення строку дії медіаційної угоди;
5. виконання / невиконання умов медіаційної угоди;
6. недосягнення отримувачами соціальної послуги згоди щодо розв'язання конфлікту/спору або неявка одного з отримувачів соціальної послуги на зустріч для врегулювання конфлікту / спору більше ніж два рази поспіль;
7. визнання недієздатною однієї зі сторін конфлікту/спору;
8. смерть однієї зі сторін конфлікту/спору» [50].

Державним стандартом також закріплюється, що суб'єкт, що надає соціальну послугу, формує особову справу, яка містить:

1. копії листів-запрошень на посередництво із відміткою про їх направлення;
2. згоду про застосування посередництва (медіації);
3. договір про надання соціальної послуги;
4. індивідуальний план надання соціальної послуги;
5. засвідчену підписами сторін заяву у довільній формі про досягнення згоди у вирішенні конфлікту/спору;

б. письмову відмову учасників процесу від подальшого проведення посередництва (медіації) (у довільній формі бажано із зазначенням причин відмови для подальшого узагальнення).

Особова справа прошивається посередником/медіатором, містить внутрішній опис і зберігається в сейфі протягом п'яти років з моменту закінчення надання соціальної послуги [50].

Окрім вищенаведеного, Т. Лях визначає про наступний напрямок в професійної діяльності соціального працівника, а саме - соціальну адвокацію. Отже, соціальна адвокація в українському суспільстві повинна стати невід'ємною частиною професійної діяльності соціального працівника: на етапі аналізу та забезпечення потреб, вирішення проблем і надання відповідних соціальних послуг вразливим групам населення [35].

Т. Лях визначила у своїй праці адвокацію, як «дію, що спрямована на зміну політики, позиції чи програми будь-якого типу установи, організації» [35].

Отже, соціальна адвокація є складовою професійної соціальної роботи, це дієвий інструмент, який допомагає соціальним працівникам фахівцям соціальної сфери формувати в Україні нові правила гри та змінювати наявні. Соціальні працівники в роботі з різними категоріями отримувачів послуг виступають посередниками, організаторами дій, спрямованих на вплив на певних осіб або організації, що приймають рішення, контролюють дотримання чинного законодавства, прав та свобод (Т. Лях [35]).

Інструменти соціальної адвокації Т. Лях об'єднує у три групи:

1. «юридичні інструменти;
1. інструменти громадської дипломатії;
2. акції прямої дії» [35].

Отже, юридичні інструменти мають одну спільну особливість: їх використання окреслено певними офіційними документами (документ, який можна використати як доказову базу; рішення, що є обов'язковим до виконання). До юридичних інструментів належать: запити на надання

інформації; звернення; використання електронних сервісів органів влади та їхніх відкритих баз даних; петиції; подання позовів до суду; депутатські запити.

«Інструменти громадської дипломатії базуються на ініціативі громадян й передбачають взаємодію з представниками влади, наприклад: експертні ради; консультативно-дорадчі органи; робочі групи, створені при органах влади для виконання певних завдань; громадські обговорення і слухання; круглі столи; особисті зустрічі з посадовцями; членство в наглядових радах тощо.

Здійснення емоційного, суспільного тиску на обрану мішень або цільову групу характеризує акції прямої дії. Переважно це протестні форми соціальної адвокації, що потребують ретельної підготовки і до їх застосування потрібно підходити з обережністю, розуміючи можливі наслідки. Інструментами акції прямої дії можуть бути: марші й демонстрації; мітинги; пікети; флешмоби; вірусний постинг; концерти, виставки, перформанси, вуличні акції» [35].

Отже, Т. Лях визначила, що соціальна адвокація є важливим напрямом в діяльності соціального працівника. Соціальні працівники несуть етичну та професійну відповідальність за те, щоб соціальна політика не дискримінувала чи не ставила членів суспільства в не вигідне становище.

Використання у професійній діяльності соціальним працівником інструментів впливу на владу передбачає чіткий продуманий план адвокаційної кампанії, знання чинного законодавства, медіакомунікацію, орієнтацію у строках та процедурах прийняття відповідальних рішень, розуміння системи побудови влади та розподілу повноважень, кількість учасників адвокаційних кампаній, поєднання кількох адвокаційних інструментів впливу на владу одночасно (електронна петиція, громадська експертиза, місцева ініціатива, громадські слухання, загальні збори громадян за місцем проживання), що сприятиме успішному результату адвокаційної кампанії. Соціальна адвокація має бути сфокусована на конкретних проблемах. Адвокація – це сприяння змінам та боротьба з несправедливістю як на індивідуальному, так і на системному рівнях. Соціальні працівники повинні бути рефлексивними, якщо хочуть бути ефективними адвокатами в соціальній роботі [35].

Отже, вищенаведені професійні стандарти, які зазначені в Державному стандарті, повинні бути додержані соціальними педагогами під час надання соціальної послуги з медіації у соціальній сфері. Окрім того, соціальна адвокація є складовою професійної соціальної роботи, це дієвий інструмент, який допомагає соціальним працівникам фахівцям соціальної сфери формувати в Україні нові правила гри та змінювати наявні. Таким чином, соціальний педагог повинен розуміти професійні стандарти та впроваджувати їх у свою діяльність.

1.4. Вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у соціальній сфері

Для всебічного та повного розгляду даної кваліфікаційної роботи необхідно розкрити вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у соціальній сфері.

Отже, як зазначає С. Калаур у своїй праці: «Доволі активно медіаторська діяльність поширена в США, де прийнято «Акт про медіацію», відповідно до якого американські суди приймають судовий позов до розгляду лише в тому випадку, коли сторони аргументовано доводять, що медіаторське розв'язання конфлікту не принесло позитивних результатів. Зокрема, впродовж більш ніж 15 років у США активно діє Національний інститут розв'язання конфліктів, провідні фахівці якого безпосередньо причетні до розробки нових методів медіаторської діяльності [24].

Окрім цього, С. Бесемер (С. Besemer) наводить дані про те, що в США активно діють центри «сусідської юстиції» (їх біля 700 шт.), які надають безкоштовні послуги посередництва, займаються врегулюванням спорів між орендаторами та найманими працівниками, а також вирішують сімейні конфлікти [74].

Як зазначає С. Калаур у своїй праці: «Такі державні структури в

американському суспільстві розглядаються як альтернативні заклади, що дозволяють розвантажити судову систему. Усі наведені факти доводять, що з метою активної пропаганди медіаторської діяльності виникає нагальна потреба у 118 кваліфікованих кадрах, які можуть на професійному рівні надавати кваліфіковані медіаторські послуги» [24].

С. Калаур зазначає також, що цікаві традиції щодо медіаторської діяльності має Євросоюз, де активно дотримуються Кодексу медіатора, а також діють директиви, які врегульовують діяльність посередників. Зокрема, Директива 2008/52, яка зобов'язала країни, що є членами ЄС, до 2011 р. увести в дію закони, нормативні акти та розробити адміністративні правила, які б були спрямовані на забезпечення спрощеного доступу усіх громадян ЄС до вирішення конфліктів шляхом медіаторської діяльності. Цей факт доводить, що: по-перше, на законодавчому рівні визнано ефективність медіації у якості найшвидшого позасудового способу вирішення конфліктів; по-друге, засвідчено потребу в підготовці кваліфікованих фахівців-медіаторів, які мають ґрунтовні знання та володіють практичними вміннями у сфері врегулювання конфліктів у громадських та комерційних справах [24].

У Великій Британії, як відзначає Н. Заверико [15], використати послуги медіатора можна не тільки очно, але й у дистанційному режимі (заочно) через телефонну службу «гаряча лінія». Н. Заверико наводить норму про те, що у тому випадку, коли сторона відмовляється від досудової посередницької діяльності, то на її плечі лягають усі судові витрати навіть тоді, коли справу виграно.

Слід наголосити практичні аспекти професійної підготовки медіаторів. С. Калаур зазначає також, що в університеті Саламанка (Іспанія) за 1 рік на стаціонарній формі навчання студентам надається ступінь магістра в галузі консультування та сімейної медіації. Створені Іспанським Урядом комплексні плани спеціалізованої міждисциплінарної соціальної служби з підтримки сім'ї, є відповіддю на складну ситуацію з даної проблеми. Після отримання магістерського ступеня, майбутні соціальні працівники зможуть працювати як

фахівці в галузі шлюбу і сім'ї щодо здійснення консультування та сімейної медіації; є можливість надавати численні послуги як в приватних, так і державних установах, а саме: в 119 освітніх галузях, центрах здоров'я, соціальних службах, муніципалітетах, асоціаціях сімей [24].

У процесі дослідження означеного кола питань було встановлено, що найвище цінять медіатора в Австрії, де цю професію занесено в номенклатуру державних посад. Зокрема, ще на початку XXI століття, а саме в 2004 р., в Австрії на федеральному рівні прийнято закон про медіацію, на основі якого розроблено стандарти професійної підготовки медіаторів, а також здійснюється їхнє навчання (С. Калаур [24]).

Зокрема, як доводить Т. Подковенко [46], нині доволі активно поширюється практика медіації у країнах Східної Європи. Значний досвід має Польща, де медіація була офіційно запроваджена у 1997 р. у зв'язку із прийняттям нового Кримінального кодексу.

Як вказує Т. Подковенко важливу роль стосовно координації діяльності щодо проведення медіації, підготовки необхідних спеціалістів виконує Польський Центр Медіації, який був створений у 2000 р., хоча історія цього товариства сягає 1992 р. «На сьогодні Польський Центр Медіації нараховує понад 1000 членів і має понад 50 осередків та філій по всій країні та займається посередництвом у всіх сферах суспільного життя (у тому числі сімейного, освітнього, цивільного, господарського, трудового, соціального, кримінального права, справ щодо неповнолітніх правопорушників, колективних спорів) за згодою судів, прокуратури, поліції, приватних осіб, компаній та інших установ. Польський Центр Медіації активно сприяє популяризації медіації в Польщі як альтернативного способу вирішення конфліктів і суперечок. Він також підтримує ідею відновного правосуддя серед представників польського правосуддя (суддів, прокурорів, співробітників пенітенціарної служби). На сьогодні медіація є повноцінним та ефективним правовим інститутом для польської судової системи. Дані Центру показують, що близько 85–90% випадків проведення процедури медіації закінчуються укладенням договору

між сторонами» [46].

С. Калаур зазначає також, що у Болгарії 17 грудня 2004 р. прийнято Закон «Про медіацію (посередництво)» [52], який на законодавчому рівні регулює відносини, пов'язані з організацією медіації як альтернативного способу розв'язання правових та не правових суперечок (конфліктів) і спорів. Цим законом детально визначено правовий статус медіатора, а також деталізована процедура організації медіації. У законі акцентовано увагу на тому, що медіація є добровільною і конфіденційною процедурою для позасудового вирішення суперечок, у яких медіатор (посередник) допомагає сторонам дійти згоди та розв'язати конфліктну взаємодію. Так, у статті 3 цього закону встановлено, що предметом медіації можуть бути сімейні, комерційні, 120 громадські, трудові та адміністративні суперечки, які пов'язані із правами споживачів. Медіатор може розв'язувати суперечки між фізичними чи юридичними особами. З'ясовано, що медіація проводиться і у кримінальних справах, однак спектр таких справ чітко обумовлений у Кримінально-процесуальному кодексі. Болгарські медіатори під час своєї професійної діяльності повинні дотримуватися певних принципів, а саме: нейтральність та неупередженість, добровільність і рівноправність, конфіденційність. Причому нами було з'ясовано, що соціальні працівники, психологи та юристи можуть виконувати роль медіатора, а сама процедура медіації може проводитися на базі соціальних центрів. Цей факт доводить необхідність під час професійної підготовки фахівців соціальної сфери готувати до медіаторської діяльності [24].

На основі вивчення напрацювань Т. Авельцевої та Н. Зимівець було з'ясовано, що у найбільш загальному контексті під час професійного навчання майбутніх медіаторів у Австралії, Канаді та Новій Зеландії їх активно готують до проведення з клієнтами програм відновного правосуддя. Під час навчання майбутні медіатори мають змогу опанувати такими програмами, як:

- медіація (посередництво) жертв і правопорушників під назвою «Примирення жертв і правопорушників»;
- сімейна конференція (залучення до зустрічей представників місцевих

співтовариств і найближчого соціального оточення сторін правопорушення);

– кола правосуддя (на основі використання традиційних підходів північноамериканських індіанців).

Як свідчать наведені факти, за кордоном існують доволі цікаві приклади професійної підготовки студентів до розв'язування конфліктів, а також звертається значна увага на медіаторську компетентність майбутніх фахівців соціальних структур (С. Калаур [24]).

Отже, С. Калаур зазначає, що вивчення зарубіжного досвіду професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери, засвідчило, що основна увага зосереджується на формуванні у них активної життєвої позиції та вагома роль відводиться підготовці до організації медіаторської (посередницької) діяльності під час розв'язування конфліктів. З'ясовано, що за кордоном студенти ще зі студентської лави усвідомлюють, що кожна людина прагне безпеки та визнання, а також індивідуальної свободи. Задоволення цих потреб під час конфліктної взаємодії виступає головною умовою налагодження партнерських стосунків [24].

Днем визнання Україною медіації як процесу, що здатен ефективно вирішувати конфлікти, стало прийняття Закону України «Про медіацію» (далі-Закон) 16 листопада 2021 року № 1875-IX [51].

Закон дає основоположні засади для проведення процедури, серед яких: дефініції основних понять, визначення принципів роботи та сфери дії інституту, прав та обов'язків сторін, статусу медіатора та вимог до його кваліфікації, етапів безпосередньо самої процедури та вимог до неї.

Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації з урахуванням принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації (Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021р. № 1875-IX. [52]).

Як вказує Т. Подковенко: «..наші суди не справляються з тією кількістю справ, яка до них надходить, провадження в справі деколи триває роками, часто судові вироки не виконуються, а рівень довіри до судової системи загалом є

дуже низьким. Саме тому настав час звернутися до альтернативних способів вирішення спорів, які зможуть частково розвантажити суди та відновити довіру громадян до них. Крім цього, альтернативні способи дозволяють сторонам використовувати методи, які найбільше підходять для врегулювання конкретного спору і відповідають інтересам та вимогам сторін. Тому подальшого наукового обґрунтування і практичного втілення потребує медіація як діяльність професійних посередників, які спрямовують учасників юридичного спору до компромісу і врегулювання проблеми самостійно самими учасниками. Висока ефективність медіації визначається, перш за все, її базовими принципами як нейтральність, добровільність, конфіденційність, компетентність, приватність, швидкість та результативність. Законодавчого визначення потребують питання: закріплення кола справ, у яких можливе призначення медіації; врегулювання вимог до медіаторів та процедури їх обрання; визначення основних засад та форми проведення медіації, умов отримання медіаторами інформації по справі та інших важливих процесуальних питань. На нашу думку, тут доцільно використати досвід Польщі, Болгарії та інших європейських країн» [46].

Отже, як зазначила Т. Подковенко: «Світова спільнота нагромадила значний теоретичний і практичний досвід у сфері застосування підходів альтернативного розв'язання спорів, і Україні варто ним скористатися. Медіація є перспективною та здатна самостійно і на рівних правах конкурувати з іншими процедурами вирішення конфліктів, оскільки у кожного з них – своя унікальна ніша у системі конструктивного вирішенні юридичних конфліктів» [46].

Підсумовуючи вищенаведене, слід зазначити, що інститут медіації в Україні потрібно удосконалювати та приводити у відповідність з довідом зарубіжних країн, які мають практику вирішення спорів за спрощеною процедурою більш досконалу аніж на даний час в Україні.

РОЗДІЛ 2

ПІДГОТОВКА СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ДО РОБОТИ В ЯКОСТІ МЕДІАТОРА У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

2.1. Методика дослідження готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальній сфері

Для підготовки даної кваліфікаційної роботи було проаналізовано методику дослідження готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальній сфері.

Ми визначили, що методику дослідження готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальній сфері необхідно здійснювати через такі компоненти інтегративного утворення, запропоновані В. Бочаровою [6]:

- мотиваційно-ціннісний;
- інтелектуально-пізнавальний;
- оперативно-діяльнісний [6].

Ці компоненти можуть надати відображення готовності соціального педагога до фактичної роботи і визначать його особистість.

З метою подальшого дослідження потрібно описати методики дослідження у цілому і окремо за компонентами.

Отже, мотиваційно-ціннісний компонент складається з професійно-етичної спрямованості особистості, яка має в собі основу гуманістично-ціннісну орієнтацію.

Вивчення мотиваційно-ціннісної готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальній сфері є мабуть найскладнішим етапом дослідження, тому що ціннісні орієнтації мають об'єктивно-суб'єктивний характер [13].

Окрім того, інтелектуально-пізнавальний компонент містить в себе:

- систему професійно-етичних знань загальнопрофесійної і спеціальної підготовки, що відображають специфіку діяльності;

- передбачає виявлення професійних теоретичних і технологічних знань з проблем професійної діяльності.

В даному компоненті застосовуються наступні методи: бесіда, лекція, контрольна робота [13].

Необхідно виділити наступні вміння соціального педагога такі як: гностичні, комунікативні, конструктивні і організаторські вміння.

Отже до гностичних вмінь можливо віднести:

1. вміння вивчати клієнта і його проблему з усіх сторін;
2. вивчення специфіки моральних норм і принципів життєдіяльності в конкретній місцевості, особливостей ціннісно-нормативного змісту регіональної культури, норм міжкультурної взаємодії в конкретному полікультурному просторі;

3. оцінювати і аналізувати власний досвід професійної діяльності та досвід інших в певному середовищі;

4. застосовувати на практиці кращі професійні знахідки;

5. контролювати власну поведінку і співвідносити її з етичними нормами і стандартами спільноти місця своєї діяльності.

Комунікативні вміння соціального педагога включають:

1. оволодіння нормами спілкування з різними етнічними та релігійними групами;

2. вміння вибирати найліпші способи поведінки відповідно до представників різних культур;

3. вміння встановлювати контакти з носіями інших культур;

4. використання гуманістичного потенціалу носіїв різних культур.

Конструктивні вміння передбачають аналіз розвитку особистості в конкретному середовищі з урахуванням особливостей середовища проживання.

Організаторські вміння, котрими оволодіє соціальний педагог допоможуть спеціалісту:

1. організувати життєдіяльність клієнта в конкретному просторі;
2. залучити громадськість, спеціалістів різних закладів і установ;
3. організовувати, планувати і контролювати роботу.

Слід зазначити, що оперативно – діяльнісний компонент, спрямований на розвиток ключових компетентностей і наскрізних умінь особистості, застосування теоретичних знань на практиці, формування здібностей до самоосвіти і командної роботи, успішну інтеграцію в соціум і професійну самореалізацію.

В. Суліцький зазначає в своїй праці про проведене дослідження, а саме [62]: «З метою діагностики і аналізу моделі посередницької діяльності та специфіки її застосування у роботі з молоддю, 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» [62].

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 хлопця 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[62].

Серед опитаних, більшість студентів (18 осіб) вже мають досвід практичної діяльності в різних соціальних інституціях. 12 студентів обрали цю спеціальність за власним бажанням [62].

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 медіацію 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 [62].

Медіатору, як кваліфікованому спеціалісту потрібно володіти низкою навичок і певними особистісними якостями. Серед них: комунікабельність, толерантність, аналітичний і гнучкий розум, емпатією, психологічна стійкість. Ці результати здебільше співпадають з думкою авторів інших досліджень щодо підготовки медіаторів [62].

Також, студенти визначили, 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?» [62].

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 [62].

Як можна побачити з наведених даних вісім респондентів відмовляються від роботи з клієнтом, через труднощі у налагодженні контакту із ним. Менша кількість спеціалістів (5 осіб) не відмовляються від роботи, проте воліють звернутися за допомогою. З 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 поради найбільш правильну стратегію поведінки та звернути увагу на ті моменти, які може випустити з виду сам респондент [62].

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?» [62].

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 [62].

Дивлячись на попередні дані, ми вирішили дізнатися на скільки складним виявляється спілкування працюючого студента з клієнтом. Тому, наступне питання сформували таким чином: «Чи важко вам дається спілкування з клієнтом емоційно?» [62].

Переважає 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 [62].

Наступне наше питання звучить так: «Чи було таке, що Ваші власні емоції переносились на клієнта?» Більша частина (16 студентів) стверджували, що власні емоції на клієнтів не переносилися. Респонденти, що відповіли інколи – 3 студенти, так – 1 студент. Можливо сказати, що студенти мають певний досвід аналізують власні емоції та дії. У подальшому це допоможе вирішувати конфліктні ситуації та сприяти уникненню емоційного вигорання, що є великою проблемою у наш час [62].

Майбутнім соціальним працівникам потрібно піклуватися не тільки про вирішення проблем клієнта, а й про свій власний психологічний стан. Виходячи з цього, ми сформулювали наше наступне питання таким чином: «Скільки часу вам потрібно для встановлення емоційної рівноваги?» [62].

На відновлення рівноваги декілька хвилин потрібно – 9 осіб, година – 8 осіб, декілька годин – 3 особи. Цікавим виявився факт, що тим, хто відмовлявся від роботи, у половині випадків для встановлення рівноваги потрібно кілька хвилин, в протиположності тому, що іншим працюючим студентам потрібно здебільшого до двох годин [62].

Наступне питання було спрямоване на виявлення мотивації та бажання працюючого студента покращити власну діяльність і дізнатися щось нове. Без постійного навчання, буде складно залишатися ефективним спеціалістом. Також, потрібно піклуватися про власне здоров'я. Відповідно останні даних, професійне вигорання внесено ВООЗ до списку хвороб МКБ-11. Тому, ми сформулювали наше питання у такому формулюванні: «Як Ви вважаєте, як часто потрібно проводити курси та тренінги з підвищення кваліфікації та профілактики професійного вигорання?» [62].

16 респондентів вважає достатнім проводити тренінги з профілактики професійного вигорання / підвищення кваліфікації всього один раз на рік. Інша частина (4 респондента) воліє як найчастіше проводити такі види занять: 1 раз на півроку – три респондента, раз у декілька тижнів – один респондент [62].

Для врегулювання конфліктів майбутньому соціальному працівнику потрібно володіти великим арсеналом методів і технік, де медіація – одна з

найголовніших і успішніших [62].

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 (3 респондента) випадками було згадування критичного мислення та вміння слухати [62]. Ми бачимо, 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. На нашу думку, потрібно під час навчання магістрів робити акцент на формування у них навичок проведення медіації та відпрацьовуванню інших методів роботи з профілактики та попередження соціальних конфліктів [62].

Тобто, для підготовки до роботи в якості медіатора у соціальній сфері соціальний педагог самостійно освоює нові методи роботи та застосовує їх на практиці. Отже, компетентність соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальній сфері формується не тільки завдяки отриманим знанням та апробованим навичкам і вмінням, а й на основі власної позиції як фахівця, аналізу свого досвіду на рівні теорії, розуміння різних підходів до соціальної ситуації та вибору методів.

2.2. Програма підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері

З метою висвітлення програми підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері (надалі – програма) необхідно зазначити про наступне.

Теоретичні положення соціальної роботи знайшли застосування в багатоманітних формах застосування з різними категоріями населення, що обумовило високоефективні результати діяльності соціальних педагогів та загалом сприяло покращенню соціального фону розвинених держав світу.

Оволодіння світовим та вітчизняним досвідом є необхідною умовою формування знань, навичок та вмінь професійного працівника соціальної сфери в нашій країні, яка в даний час перебуває в стадії формування оптимальної моделі соціального розвитку (виокремлюються пріоритети та напрямки соціальної політики, відпрацьовуються механізми дієвості соціальної роботи як професійної діяльності).

Професійна підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері як навчальна програма зробить можливим майбутнім спеціалістам отримати теоретичні знання щодо шляхів вирішення конфліктних ситуацій, які виникають між сторонами.

За результатами проведеного дослідження, з метою глибокого практичного навчання, було розроблено навчальну програму: «Підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері» (Додаток А).

Програма розрахована на 54 академічних годин, з них: лекції – 12 години, практичні заняття – 24 години, самостійна робота – 18 годин. Підсумкова форма контролю – екзамен (2 години).

Дана програма складається із 6 навчальних модулів, що розкривають ряд актуальних теоретичних та практичних питань:

1. Медіація. Поняття, сутність, принципи. Закордонний досвід. Історія розвитку медіації в Україні.
2. Конфлікт. Поняття, причини виникнення, структура, динаміка. Стратегії поведінки в конфлікті. Розв'язання конфліктів.
3. Ненасильницька комунікація – філософія та технологія ефективного спілкування.
4. Процедура медіації: етапи, завдання, техніки.
5. Технологія проведення кола. Сутність, процедура. Класифікація кіл.

6. Медіація у різних сферах соціальної роботи.

Модуль 1. «Медіація. Поняття, сутність, принципи. Закордонний досвід. Історія розвитку медіації в Україні».

В даному модулі розкривається поняття «Медіація», її сутність, принципи.

Також в даному модулі розкривається закордонний досвід щодо використання та застосування медіації.

Окрім того, розкривається історія розвитку медіації в Україні.

Модуль 2. «Конфлікт. Поняття, причини виникнення, структура, динаміка. Стратегії поведінки в конфлікті. Розв'язання конфліктів».

В даному модулі розкривається поняття «Конфлікт», причини виникнення, структура та динаміка.

Окрім того, в даному модулі висвітлюються стратегії поведінки в конфлікті, а також методи розв'язання конфліктів.

Модуль 3. «Ненасильницька комунікація – філософія та технологія ефективного спілкування».

В даному модулі розглядається сутність ненасильницької комунікації, а саме: філософії та технології ефективного спілкування.

Модуль 4 . «Процедура медіації: етапи, завдання, техніки».

В даному модулі розглядається сутність процедури медіації, а саме: етапи, завдання, техніки.

Модуль 5. «Технологія проведення кола. Сутність, процедура. Класифікація кіл».

Даний модуль розкриває технологію проведення кола, її сутність, а також процедуру. Окрім того, розкривається класифікація кіл.

Модуль 6. «Медіація у різних сферах соціальної роботи».

Наведений модуль розкриває сутність медіації у різних сферах соціальної роботи.

Професійна підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері, як навчальна програма надасть можливість майбутнім спеціалістам отримати теоретичні знання щодо поняття «Медіації», її сутність,

принципи по використанню та застосуванню медіації. Отримають знання щодо поняття «Конфлікту», причини його виникнення, структури та його динаміки. Дізнаються про методи розв'язання конфліктів, розкривають сутність ненасильницької комунікації. Також закріплюють знання щодо сутності процедури медіації, а саме: етапів, завдань, технік. Розкривають технологію проведення кола, її сутність, а також процедуру.

Метою програми є: узагальнити, проаналізувати та систематизувати теоретичні та методологічні основи застосування медіації як соціальної технології врегулювання спорів між клієнтами соціальних працівників.

Завданням програми є:

- підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері;
- оволодіння навичками застосування технології посередництва у вирішенні конфліктів серед клієнтів соціальної сфери.

Соціальний педагог повинен знати:

- особливості роботи соціального педагога при врегулюванні конфліктів серед різних категорій населення;
- теорію і практику проведення процедури медіації на сучасному етапі в Україні і за кордоном;
- технологію медіації при врегулюванні конфліктів.

Соціальний педагог повинен вміти:

1. орієнтуватись в суперечливих випадках, які можливо вирішити за допомогою медіації;
2. використовувати технологію посередництва у конфліктах;
3. виконувати обов'язки медіатора в різних ситуаціях.

У відповідності з державними стандартами вищої освіти зміст цієї програми можуть складати такі компоненти:

1. змістовний компонент – ознайомлення з підготовкою соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері;
2. цільовий компонент – забезпечення розуміння значущості знань за проблемою, що вивчається; забезпечення усвідомленості суттєвого змісту

отримуваної інформації;

3. процесуальний компонент – актуалізація раніше набутих знань за допомогою аналізу, порівняння, узагальнення; забезпечення послідовності, логічності, аргументованості матеріалу; опора на індивідуальні можливості, прагнення, здібності того, хто навчається; визначення обсягу знань, часу і специфіки соціально-педагогічної роботи;

4. мотиваційно-стимулюючий компонент – відповідність результату заняття його цілям і завданням; доцільність форм роботи, критеріїв оцінки діяльності; наявність прагнення до подібної практично-відтворюючої роботи.

Особливістю програми є її інтеграційний і аналітичний характер.

Компетентності, формування яких забезпечує вивчення програми:

1. теоретико-аналітичні компетенції: базові уявлення про психолого-соціологічні та педагогічні основи роботи соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері;

2. техніко-технологічні компетенції: знання і вміння використовувати методи соціальної діагностики, навички організаційної роботи з клієнтами, методики та форми роботи з клієнтами.

3. компетенції соціальної толерантності: засвоєння методів роботи з клієнтами, спрямованих на розвиток соціальної толерантності, взаєморозуміння, забезпечення допомоги, мінімізації шкоди.

Після проходження підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері він освоїть та буде знати:

1. особливості роботи соціального педагога при врегулюванні конфліктів серед різних категорій населення;

2. теорію і практику проведення процедури медіації на сучасному етапі в Україні і за кордоном;

3. технологію медіації при врегулюванні конфліктів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення дослідження питання підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері. На основі здійсненої роботи нами були отримані такі висновки:

1. Сутність та зміст медіації в професійній діяльності соціального педагога.

Встановлено, що медіація – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.

Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації з урахуванням принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності та неупередженості медіатора, самовизначення та рівності прав сторін медіації.

До етапів медіації відноситься наступні етапи: 1 етап – підготовчий; 2 етап – індивідуальні зустрічі зі сторонами; 3 етап – медіаційна зустріч (зустріч сторін); 4 етап – фаза реалізації.

Визначено, що медіація в соціальній сфері – це медіація, спрямована на вирішення сімейних спорів/конфліктів, що сприяє подоланню суперечностей між членами родини та збереженню нормальних відносин з дітьми, використовується в міжкультурних конфліктах і спорах між людьми різних вікових груп; профілактиці та швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, залученні дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, тощо.

2. Визначено нормативно-правову базу, щодо функцій соціального педагога як медіатора у соціальній сфері. Так, до нормативно-правових документів, що визначають основні організаційні та правові засади медіації належать:

- Конвенція ООН від 07 серпня 2019 року "Про міжнародні угоди за результатами медіації" (United Nations Convention on International

Settlement Agreements Resulting from Mediation).

- Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX.

- Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII.

- Наказ Міністерства соціальної політики України № 892 від 17 серпня 2016 року, яким затверджено «Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)».

- Директива Європейського парламенту та Ради від 21 травня 2008 р. №2008/52/ЄС «Про деякі аспекти медіації у цивільних та господарських правовідносинах» та інші.

Встановлено, що вищенаведені нормативно-правові акти закріплюють та обґрунтовують основні організаційні та правові засади медіації в світі та в Україні.

Окрім того, встановлено, що на законодавчому рівні закріплені засади для проведення процедур, серед яких: дефініції основних понять, визначення принципів роботи та сфери дії інституту медіації, прав та обов'язків сторін, статусу медіатора та вимог до його кваліфікації, етапів безпосередньо самої процедури медіації та вимог до неї.

3. Визначені професійні стандарти роботи соціального педагога до роботи медіатора у соціальній сфері.

Встановлено, що серед якостей, які визначають готовність до впровадження медіації слід виділити: стресостійкість, нейтральність, відповідальність, доброзичливість, чесність, наполегливість, адекватна самооцінка, тактовність, толерантність, гнучкість мислення.

Встановлено, що готовність майбутніх педагогів до реалізації медіативної практики визначається також їх рівнем конфліктологічної компетентності (здатності ефективно взаємодіяти з іншими людьми, досягати консенсусу, запобігати проблемним та конфліктним ситуаціям і вирішувати їх на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці).

Встановлено, що соціальна послуга є добровільною процедурою та надається за взаємною згодою сторін конфлікту/спору на підставі принципів:

- доступності;
- захисту та безпеки отримувачів соціальної послуги;
- добровільної участі;
- рівності та активності сторін посередництва (медіації);
- незалежності;
- нейтральності посередника/медіатора;
- конфіденційності інформації щодо посередництва (медіації) [50].

Встановлено, що доступність соціальної послуги, відповідно до Державного стандарту реалізується наступним чином:

- суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них інвалідів згідно з державними будівельними нормами;

- суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надання отримувачам соціальної послуги/їхнім законним представникам допомоги для усвідомлення сторонами конфлікту/спору обставин конфлікту, його можливих наслідків, способу розв'язання;

- суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги/їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням і порядок та умови її надання.

Встановлено, що посередник/медіатор не має права перешкоджати сторонам у прийнятті будь-якого рішення щодо розв'язання конфлікту/спору або порядку ведення переговорів.

Встановлено, що медіатор не має права пропонувати сторонам варіанти розв'язання конфлікту/спору, примушувати сторони до прийняття будь-якого рішення, давати оцінку діям сторін, приймати позицію будь-якої сторони, давати консультації з приводу перспектив розв'язання конфлікту/спору.

4. Визначено вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки медіаторів у

соціальной сфері.

Визначено, що вивчення зарубіжного досвіду професійної підготовки майбутніх фахівців соціальной сфери, засвідчило, що основна увага зосереджується на формуванні у них активної життєвої позиції та вагома роль відводиться підготовці до організації медіаторської (посередницької) діяльності під час розв'язування конфліктів. З'ясовано, що за кордоном студенти ще зі студентської лави усвідомлюють, що кожна людина прагне безпеки та визнання, а також індивідуальної свободи. Задоволення цих потреб під час конфліктної взаємодії виступає головною умовою налагодження партнерських стосунків.

Визначено, що світова спільнота напрацювала значний теоретичний і практичний досвід у сфері застосування підходів альтернативного розв'язання спорів, і Україні варто ним скористатися. Медіація є перспективною та здатна самостійно і на рівних правах конкурувати з іншими процедурами вирішення конфліктів, оскільки у кожного з них – своя унікальна ніша у системі конструктивного вирішенні юридичних конфліктів».

Також встановлено, що інститут медіації в Україні потрібно удосконалювати та приводити у відповідність з довідом зарубіжних країн, які мають практику вирішення спорів за спрощеною процедурою більш досконалу аніж на даний час в Україні.

5. Визначено методику дослідження готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальной сфері.

Встановлено методику дослідження готовності соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальной сфері необхідно здійснювати через такі компоненти інтегративного утворення:

- мотиваційно-ціннісний;
- інтелектуально-пізнавальний;
- оперативно-діяльнісний.

Встановлено, що компетентність соціального педагога до роботи в якості медіатора у соціальной сфері формується не тільки завдяки отриманим знанням

та апробованим навичкам і вмінням, а й на основі власної позиції як фахівця, аналізу свого досвіду на рівні теорії, розуміння різних підходів до соціальної ситуації та вибору методів.

6. Визначено Програму підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері.

Встановлено, що метою програми є: узагальнити, проаналізувати та систематизувати теоретичні та методологічні основи застосування медіації як соціальної технології врегулювання спорів між клієнтами соціальних працівників.

Встановлено, що завданням програми є:

- підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері;
- оволодіння навичками застосування технології посередництва у вирішенні конфліктів серед клієнтів соціальної сфери.

Встановлено, що соціальний педагог повинен знати:

- особливості роботи соціального педагога при врегулюванні конфліктів серед різних категорій населення;
- теорію і практику проведення процедури медіації на сучасному етапі в Україні і за кордоном;
- технологію медіації при врегулюванні конфліктів.

Встановлено, що соціальний педагог повинен вміти:

- орієнтуватись в суперечливих випадках, які можливо вирішити за допомогою медіації;
- використовувати технологію посередництва у конфліктах;
- виконувати обов'язки медіатора в різних ситуаціях.

Встановлено, що відповідно до державного стандарту вищої освіти зміст цієї програми можуть складати такі компоненти:

- змістовний компонент – ознайомлення з підготовкою соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері;
- цільовий компонент – забезпечення розуміння значущості знань за проблемою, що вивчається; забезпечення усвідомленості суттєвого змісту

отримуваної інформації;

- процесуальний компонент – актуалізація раніше набутих знань за допомогою аналізу, порівняння, узагальнення; забезпечення послідовності, логічності, аргументованості матеріалу; опора на індивідуальні можливості, прагнення, здібності того, хто навчається; визначення обсягу знань, часу і специфіки соціально-педагогічної роботи;

- мотиваційно-стимулюючий компонент – відповідність результату заняття його цілям і завданням; доцільність форм роботи, критеріїв оцінки діяльності; наявність прагнення до подібної практично-відтворюючої роботи.

За результатами проведеного дослідження, з метою глибокого практичного навчання, було розроблено навчальну програму: «Підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері» (Додаток А).

Програма розрахована на 54 академічних годин, з них: лекції – 12 години, практичні заняття – 24 години, самостійна робота – 18 годин. Підсумкова форма контролю – іспит (2 години).

Дана програма складається із 6 навчальних модулів, що розкривають ряд актуальних теоретичних та практичних питань:

1. Медіація. Поняття, сутність, принципи. Закордонний досвід. Історія розвитку медіації в Україні.
2. Конфлікт. Поняття, причини виникнення, структура, динаміка. Стратегії поведінки в конфлікті. Розв'язання конфліктів.
3. Ненасильницька комунікація – філософія та технологія ефективного спілкування.
4. Процедура медіації: етапи, завдання, техніки.
5. Технологія проведення кола. Сутність, процедура. Класифікація кіл.
6. Медіація у різних сферах соціальної роботи.

Професійна підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері, як навчальна програма надає можливість майбутнім спеціалістам отримати теоретичні знання щодо поняття «Медіації», її сутність, принципи по використанню та застосуванню медіації. Отримують знання щодо

поняття «Конфлікту», причини його виникнення, структури та його динаміки. Дізнаються про методи розв'язання конфліктів, розкривають сутність ненасильницької комунікації. Також закріплюють знання щодо сутності процедури медіації, а саме: етапів, завдань, технік. Розкривають технологію проведення кола, її сутність, а також процедуру.

Представлена робота має перспективу на подальший розгляд зазначеної проблеми. Перспективою подальшої роботи в межах зазначеної теми є: апробація підготовки майбутнього соціального педагога до впровадження медіації у соціальній сфері.

Отже, мету дослідження – розробити та теоретично обґрунтувати програму підготовки соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банних М. Медіація спосіб позасудового розв'язання конфліктів або профанація? *Інтелектуальна власність*. 2007. № 12. С. 34-35.
2. Барановська Л. В., Дьомін А. І. Спрямованість діяльності викладача ВНЗ на попередження конфліктів за суб'єкт-суб'єктної взаємодії. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2009. № 1. С. 76-84.
3. Безпальча Р.Ф. Шляхи мирного розв'язання діяльність соціального педагога з медіаторами як посередниками у розв'язанні конфліктів у школі. Тернопіль : Підручники і посібники, 2001. 96 с.
4. Білик Т., Гаврилюк Р., Городиський І. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / за ред. Крестовської Н., Романадзе. Л. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
5. Білик Н.Л. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2017. 228 с.
6. Бочарова В. Г. Професійна соціальна робота: особистісно-орієнтований підхід. Київ : Освіта, 1999. 182 с.
7. Вайнола Р. Х. Особистісний розвиток майбутнього соціального педагога в процесі професійної підготовки : монографія; за ред. С. О. Сисоєвої. Запоріжжя : Хортиц. навч.-реабілітац. багатопроф. центр, 2008. 460 с.
8. Вишневська А. Медіація як технологія регулювання конфлікту. *Інтелектуальна власність*. 2007. № 12. С. 16-24.
9. Гайдук Н. М. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади) : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Київ : Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України, 2005. 23 с.
10. Головатий М. Ф. Соціальні та політичні конфлікти. Київ : ДП «Вид. дім

«Персонал», 2016. 16 с.

11. 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. Слезанської Тернопіль: Вектор, 2016. С. 33-39.
12. Гуріч В. О. Соціальна педагогіка в Україні: практика без освіти. *Актуальні проблеми сучасної соціології, соціальної роботи та професійної підготовки фахівців* : матер. доп. та повід. Міжнар. наук.- практич. конф. (Ужгород, 16 вересня 2016 р.) / За ред. проф. І. В. Козубовської, проф. Ф. Ф. Шандора. Ужгород, 2016. С. 49-50.
13. Єгорова В. В. Розвиток ключових компетентностей науково-педагогічних працівників у системі методичної роботи вищого навчального закладу: дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2011. 288 с.
14. Єсіна Н. О., Рижанова А. О. «Соціально-педагогічна медіація як інноваційна технологія в соціальній роботі» *Інновації в підготовці та професійній діяльності фахівців соціальної галузі* : Матеріали Всеукр. наук- практич.конф., м. Харків, 24.11.2017р. / за ред. М.П. Васильєвої . Харків : ХНПУ ім.Г. С. Сковороди, 2017. С. 27-29.
15. 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.
16. Заверико Н. В. Підготовка соціального педагога : зміст та основні напрямки. *Соціалізація особистості* : зб. наук. пр. / за ред. А. Й. Капської. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 1999. № 2. С. 11-17 С.
17. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n482> (дата звернення: 16.09.2023).
18. Землянська В. Вивчення досвіду Польщі у сфері медіації. *Право України*. 2004. №3. С. 135-137.
19. Золотарьова Т. П. Практика в системі підготовки фахівців соціальної

роботи у ВНЗ : навчально-метод. посібник. Київ : Видавничо-торгова корпорація «Дашков і К», 2004. 128 с.

20. Калаур С. М. Акмеологічний підхід у професійній підготовці майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників. *Проблеми освіти* : зб. наук. праць. Житомир-Київ, 2015. Вип. 84. 151-154 с.
21. Калаур С. М. Аналіз зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців до розв'язання конфліктів. *Зб. наук. праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. Хмельницький : ХІСТ, 2017. №14. С. 26-30.
22. Калаур С. М. Використання проблемних ситуацій під час формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. *Актуальні питання теорії та практики психологопедагогічної підготовки майбутніх фахівців* : тези доп. V Всеукр. наук.-практ. конф. (Хмельницький, 30–31 березня 2017 р.), Хмельницький : ХНУ, 2017. С. 87-88.
23. Калаур С. М. Методологічна основа розробки системи професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності. *Сучасні тенденції розвитку освіти і науки в інтердисциплінарному контексті* : матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (Ужгород, 29–30 березня 2018 р.). ЧенстоховаУжгород-Дрогобич: Посвіт, 2018. С. 232–234.
24. Калаур С. М. Система професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / Нац. пед. ун-т ім. Володимира Гнатюка. Тернопіль, 2018. 676 с.
25. Капська А. Й. Деякі аспекти професійної підготовки соціальних педагогів і соціальних працівників. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету ім. О. Довженка*. Серія : Педагогічні науки, 2010. №15. С. 12-16.
26. Карпенко О. Г. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах

університетської освіти : науково-методичний та організаційно технологічний аспекти : монографія / за ред. С. Я. Харченка. Дрогобич : Коло, 2007. 374 с.

27. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.
28. Кодекс етики медіатора. URL: <https://ukrmediation.com.ua/ua/pro-tsentr/kodeks-etyky-mediatora/2-kodeks-etyky-mediatora>. (дата звернення: 16.09.2023).
29. Котловий С. А. Розв'язання конфліктів в освітньому середовищі професійного ліцею: методичний посібник. Умань: ПП Жовтий, 2012. С. 5.
30. Котловий С. А. Соціальні причини виникнення конфліктів в учнів професійних навчальних закладів. *Основные парадигмы педагогики и психологии*: матеріали Междунар. наукопрактической конференції (г. Харків, 11 – 12 ноября 2011 г). Харків : Восточнoукраинская организация «Центр педагогических исследований», 2011. С. 28-30.
31. Котловий С. А. Соціально-педагогічний зміст медіації у конфліктних ситуаціях. *Інноваційна педагогіка*. 2018. №3. 211-214 С.
32. Коростіль М. П. Медіація як спосіб вирішення конфлікту. Впровадження в освітній простір відновних практик. *Психологічна культура вчителя в контексті викликів сучасності* : зб. матер. Всеукр. 453 наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Тернопіль, 5–6 квітня 2017 р.) / укладачі : В.Є. Кавецький, А.В. Вихрущ, О.Я. Жизномірська, Т.Г. Дідух. Тернопіль : СМП «Тайп», 2017. 146–150 С.
33. Леко Б. А., Чуйко Г. В. Медіація : підручник. Чернівці : Книги – ХХІ, 2011. 462 с.
34. Лещук Г. В. Альтернативні шляхи здобуття та підвищення професійної кваліфікації у Франції. *Психологічна культура вчителя в контексті викликів сучасності* : зб. матер. Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (Тернопіль, 5–6 квітня 2017 р.) / укладачі : В. Є. Кавецький, А. В.

- Вихрущ, О. Я. Житномірська, Т. Г. Дідух. Тернопіль : СМП «Тайп», 2017. С. 159-161.
35. Лях Т., Петрович В., Спірін А. Інструменти соціальної адвокації прав та інтересів вразливих груп населення. *Вічливість. Humanitas*. 3. 2022. С. 54-60.
36. Москалюк О. І. Формування професійної спрямованості у майбутніх соціальних педагогів : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. / Оксана Іванівна Москалюк. Кіровоград, 2007. 22 с.
37. Нагаєв В. М. Конфліктологія : курс лекцій (модульний варіант) : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 198 с.
38. Озеров А. Конфлікти у конституційно-правовій сфері: проблема найменування та визначення. *Право України*. 2011. № 5. С. 187-195.
39. Озерський І. В. Актуальні проблеми медіації в юрисдикційному процесі України : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 248 с.
40. Олексюк Н. С. Професійна готовність соціального педагога як важлива складова його професійної компетентності. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету*. Серія : Педагогіка. Тернопіль, 2007. №1. С. 3-7.
41. Омеляненко С. В. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх соціальних педагогів. *Педагогіка вищої школи : методологія, теорія, технологія*. 2009. С. 235-239.
42. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
43. Павленко А. І. Розв'язування соціально-педагогічних ситуацій і задач у підготовці майбутніх соціальних працівників. *Компетентнісний вимір сучасної освіти: теорія і практика* : зб. тез V регіон. наук.-практ. конф. (19 травня 2017 р., м. Запоріжжя) / За заг. ред. В. В. Нечипоренко. Запоріжжя : Вид-во Хортицької національної академії, 2017. С. 78–79.
44. Пасічник О. О. Формування професійних комунікативних умінь майбутніх

соціальних педагогів засобами навчальних тренінгів : дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04; Тернопільський національний педагогічний університет ім. В. Гнатюка. Тернопіль, 2013. 278 с.

45. Петришин Г. Р. Конфліктологія : навч.-метод. посіб. Тернопіль : ТНПУ, 2014. 64 с.
46. Подковенко Т. О. Інститут медіації: зарубіжний досвід та українські перспективи. *Актуальні проблеми правознавства*, 2016. Випуск 1. С. 26-31.
47. Подковенко Т. О. Роль медіації у розв'язанні юридичних конфліктів. *Актуальні проблеми правознавства* : наук. зб. ЮФ ТНЕУ. Тернопіль : Астон, 2012. Вип. 1 (2). С. 44-50.
48. Поголенко І. В., Месьянінова І. А. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2012. № 2 (14). С. 108-112.
49. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : монографія / за ред. Н. Г. Ничкало. Тернопіль : ТНПУ, 2006. 424 с.
50. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) № z1243-16 від 13.10.17. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16> (дата звернення: 16.09.2023).
51. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021р. № 1875-IX. *Голос України*. 2021.14 грудня (№236). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>. (дата звернення 01.05.2023).
52. Про медіацію (посередництво) : Закон Болгарії від 17 грудня 2004 року. URL: www.commonground.org.ua. (дата звернення: 16.09.2023).
53. Про міжнародні угоди за результатами медіації : конвенція ООН від 07.08.2019р. URL: <https://www.singaporeconvention.org/convention/text>. (дата звернення 01.05.2023).
54. Розман Ю. В. Медіація як альтернативний спосіб вирішення приватноправових спорів. *Актуальні проблеми політики*, 2013. Вип. 49. С. 245-256.

55. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посібник. Київ : Стеценко В.В. 2016. 192 с.
56. 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. Слезанської. Тернопіль : Вектор, 2016. С. 144-149.
57. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 332 с.
58. Савченко С. В. Сучасні виховні технології в контексті соціалізаційної педагогіки : наук.-метод. зб. / ред. кол.: В.О. Зайчук, О.Я. Савченко, М.Ф. Дмитриченко. Київ : [б.в.], 2003. Ч. 11. Спец. вип. С. 126-129.
59. Семиченко В. А., Семиченко М. В. Підготовка майбутніх педагогів до конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів. *Конфлікти в педагогічних системах* : матеріали наук.-практ. конф. Вінниця : ВДТУ, 1997. С. 271–273.
60. 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. Зверевої. Київ : Наук. світ, 2003. 86 с.
61. Соціально-педагогічна робота з проблемними сім'ями : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.Й. Капська, Н.С. Олексюк, С.М. Калаур, З.З. Фалинська. Тернопіль : Астон, 2010. 304 с.
62. Суліцький В.В. Підготовка соціальних працівників до вирішення конфліктних ситуацій. *EDITORIAL BOARD*. 2021. 418 с.
63. Тимчук Л.І., Білик Н.М. Основи медіації в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Чернівецький національний університет імені Ю. Федьковича. 2016. С. 1-137.
64. Тюття Л. Т. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посіб. 2-ге вид.

Київ : Знання, 2008. 574 с.

65. Тютюнник О. В. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактики наркотичної залежності серед старшокласників: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / Черкаський національний університет імені Б. Хмельницького. Черкаси, 2010. 248 с.
66. Фурса С. Медіація в Україні : актуальні питання теорії і практики та необхідність законодавчої регламентації. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2014. Випуск 1 (99). С. 5-8.
67. Харченко С. Я., Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. Професійна етика соціального педагога : навч.-метод. посіб. для фахівців соціальних служб, соціальних педагогів СЗОШ, для студентів спеціальностей «Соціальна педагогіка» та «Соціальна робота». Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2009. 563 с.
68. Чернета С., Карпінська Н. Правове регулювання соціальної послуги посередництва (медіації) в Україні. *Ввічливість. Humanitas*. 3. 2021. С. 90-97. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.3.13>. (дата звернення 01.05.2023).
69. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2004. 172 с.
70. Ясиновський І. Г. Історичний аспект розвитку інституту медіації та сучасні тенденції його розвитку. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер. : Юриспруденція. 2014. № 10-2. Том 1. 31-33 С.
71. Ясиновський І. Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах. *Юридичний вісник*. 2014. № 4 (33). С. 94-98.
72. Ясна І. Постсучасні соціальні конфлікти : спроби концептуалізації. *Філософська думка*, 2016. № 4. С. 104-117.
73. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
74. Besemer C. Mediation – Vermittlung in Konflikten. Werkstatt fur Gewaltfreie Aktion. 9. Auflage, Baden 2002. P. 47-48.

75. Polskie Centrum Mediacji. URL:
http://mediator.org.pl/aktualnosci/36/1,,84,Tydzien_Mediacji__Miedzynarodowy_Dzien_Mediacji (дата звернення 16.09.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Навчальна програма «Підготовка соціального педагога в якості медіатора у соціальній сфері»

Навчальна програма розрахована на 54 академічних годин, з них: лекції – 12 години, практичні заняття – 24 години, самостійна робота – 18 годин. Підсумкова форма контролю – іспит (2 години).

Навчальні модулі:

1. Медіація. Поняття, сутність, принципи. Закордонний досвід. Історія розвитку медіації в Україні.
2. Конфлікт. Поняття, причини виникнення, структура, динаміка. Стратегії поведінки в конфлікті. Розв'язання конфліктів.
3. Ненасильницька комунікація – філософія та технологія ефективного спілкування.
4. Процедура медіації: етапи, завдання, техніки.
5. Технологія проведення кола. Сутність, процедура. Класифікація кіл.
6. Медіація у різних сферах соціальної роботи.