

<https://doi.org/10.34142/23129387.2025.73.16>

УДК 159.9

ORCID 0000-0003-3854-4866

ORCID 0009-0002-6701-8005

## КОМУНІКАТИВНИЙ КОМПОНЕНТ МЕДІАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

*Андрій Н. Гірняк, Юрій О. Стецюк*

*Західноукраїнський національний університет, м. Тернопіль,  
Україна*

*1 - доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри  
психології та соціальної роботи*

*E-mail: [girand@ukr.net](mailto:girand@ukr.net)*

*2 – аспірант кафедри психології і соціальної роботи,*

*E-mail: [stecyuk.yu2025@gmail.com](mailto:stecyuk.yu2025@gmail.com)*

Актуальність дослідження. На сьогодні, медіаційна компетентність є чи не однією з найважливіших якою має володіти сучасний фахівець, до завдань якої належить попередження та розв'язання конфліктних ситуацій у професійній діяльності. Утім сьогодні бракує емпіричних розвідок щодо вивчення структури медіаційної компетентності соціальних працівників, зокрема її комунікативного компоненту.

Мета – визначити факторну структуру комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціальних працівників.

Методи дослідження. методиками: 1) Тест вербальної креативності С. Медніка, а саме показники продуктивності та оригінальності вербальної креативності; 2) методика дослідження емоційного інтелекту Н. Холла; 3) тест комунікативного контролю М. Шнайдера; 4) Тест комунікативних вмінь Л. Міхельсона; 5) Діагностика комунікативної установки В.Бойка; 6) діагностика



комунікативної толерантності В. Бойка; 7) методика дослідження спрямованості особистості у спілкуванні С. Братченка.

**Висновки.** За результатами теоретичного огляду проблеми медіаційної компетентності нами було її визначено стосовно професійної діяльності соціального працівника як його вмотивовану здатність (комплекс професійних знань, умінь та навичок), втілену у досвіді виношення об'єктивних суджень та прийняття рішень з врегулювання конфлікту.

Отримано сьомифакторну структуру комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника, де перший фактор розкриває емоційну саморегуляцію, другий фактор представлений комунікативною толерантністю, третій фактор характеризує вербальну креативність, четвертий - альтруїстичність спілкування, п'ятий - комунікативні вміння, шостий – діалогічність, а сьомий - демократичність спілкування у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника.

**Ключові слова:** медіаційна компетентність, комунікація, спілкування, емоційний інтелект, комунікативні установки, комунікативна толерантність, вербальна креативність, конфлікт, спрямованість у спілкуванні, соціальні працівники.

## **Communicative component of mediation competence of social workers**

**Andriy N. Hirnyak, Yurii O. Stetsuk,**

*Western Ukrainian National University, Ternopil, Ukraine*

*1 - Doctor of Psychological Sciences, Professor, Head of the Department of Psychology and Social Work*

*2 – postgraduate student of the Department of Psychology and Social Work,*

*E-mail: stecyuk.yu2025@gmail.com*

**Relevance of the research.** Today, mediation competence is one of the most important skills that a modern specialist should possess, whose tasks include prevention and resolution of conflict situations in professional



activities. However, today there is a lack of empirical research on the study of the structure of mediation competence of social workers, in particular, its communicative component.

The Aim is to determine the factor structure of the communicative component of mediation competence of social workers.

Research methods: 1) Test of verbal creativity by S. Mednik, namely indicators of productivity and originality of verbal creativity; 2) N. Hall's method of research of emotional intelligence; 3) test of communicative control by M. Schneider; 4) Test of communication skills of L. Michelson; 5) Diagnostics of V. Boyko's communication system; 6) diagnosis of communicative tolerance by V. Boyka; 7) S. Bratchenko's method of researching personality orientation in communication.

Conclusions. According to the results of a theoretical review of the problem of mediation competence, we defined it in relation to the professional activity of a social worker as his motivated ability (complex of professional knowledge, abilities and skills), embodied in the experience of making objective judgments and making decisions on conflict resolution. A seven-factor structure of the communicative component of the mediation competence of a social worker was obtained, where the first factor reveals emotional self-regulation, the second factor is represented by communicative tolerance, the third factor characterizes verbal creativity, the fourth - altruism of communication, the fifth - communicative skills, the sixth - dialogicity, and the seventh - democratic communication in the structure of the communicative component of the mediation competence of a social worker employee

**Keywords**: mediation competence, communication, communication, emotional intelligence, communicative attitudes, communicative tolerance, verbal creativity, conflict, orientation in communication, social workers.

**Вступ.** На сьогодні, медіаційна компетентність є чи не однією з найважливіших якою має володіти сучасний фахівець, до завдань якої належить попередження та розв'язання конфліктних ситуацій у професійній діяльності. Власне під медіаційною компетентністю розуміється інтегральна характеристика суб'єктивної сторони професійної діяльності

публічного службовця, що включає його якості як суб'єкта праці, зокрема поєднання психічних властивостей і психічного стану, що дозволяє діяти самостійно і відповідально, а також передбачає здатність виконувати специфічні трудові функції в умовах міжособистісного конфлікту з іншими суб'єктами професійної діяльності (Ларіна, 2022, с. 63).

Компетентності медіатора – динамічне поєднання знань, розуміння, цінностей, навичок, умінь, яке забезпечує особі можливість функціонування як медіатора. Для забезпечення ефективності медіації та виконання своїх функцій медіатор має вміння оцінювати динаміку середовища конфлікту, а також бути: розумним і активним слухачем; терплячим і неупередженим, переконливим, демонструвати гнучкість і волю; невідкупним, скромним і об'єктивним; нейтральним і неупередженим щодо оцінки результату вирішення спору; мати творчу натуру, гарну уяву і бути винахідливим. Щоб загальні характеристики медіатора відповідали цим якостям, він/вона має не лише мати добрі теоретичні знання про медіацію, конфлікти, інтереси та потреби, але й засвоїти цілий комплекс навичок (Медіація у професійній діяльності юриста 2019).

Медіаторська компетентність за М.З. Кузів (2019) - це комплекс професійних знань, умінь та навичок, а також досвід власної діяльності, що дозволяють виносити об'єктивні судження і приймати точні рішення для врегулювання конфлікту.

Під високою медіаторською компетентністю автори розуміють сформованість потреби у поглибленні знань щодо застосування медіативних знань, умінь, технік; спрямованістю на використання ідей педагогічної інноватики у своїй роботі, високу сприйнятливість до нововведень, мотивацію до опанування змістовними знаннями про нові наукові та новаторські підходи з питань медіації, чітко сформовані цілі



творчого майбутнього застосування медіаторських знань, умінь на практиці, глибокі знання щодо особливостей застосування медіативних технік та стилів тощо (Кузів, 2019).

Під медіаційною компетентністю О. Назаренко та Ю. Рак (2024) розуміють вміння особистості використовувати набуті знання, уміння, навички з медіації для врегулювання конфліктної взаємодії у професійної діяльності та/або повсякденній життєдіяльності. Утім залишається відкритим питання про структуру та змістове наповнення компонентів медіаційної компетентності фахівця, зокрема соціального працівника, що і визначило мету дослідження, яка полягала в операціоналізації медіаційної компетентності соціального працівника та вивченні особливостей її комунікативного компоненту.

**Мета** – визначити факторну структуру комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціальних працівників.

**Результати.** З метою операціоналізації медіаційної компетентності соціального працівника визначимо основні її характеристики, запропоновані різними авторами.

На думку О. Назаренко та Ю. Рак (2024), медіаційна компетентність публічних службовців та лідерів громадянського суспільства має включати наступні показники сформованості:

- знання механізму ефективної взаємодії влади та громадянського суспільства;
- знання специфіки конфліктної взаємодії між владою та громадянським суспільством;
- знання процесуально-технологічного інструментарію медіації;
- знання міжнародних та вітчизняних нормативно-правових документів, що регламентують процедуру медіації і діяльність медіатора;

- уміння здійснювати аналіз конфліктної ситуації та визначати рівень медіабельності конфлікту;
- уміння здійснювати ефективну комунікацію в умовах конфліктної взаємодії;
- уміння ухвалювати управлінські рішення в умовах конфлікту, невизначеності ситуації та ризиків;
- уміння локалізувати опір та агресію учасників конфлікту;
- здатність встановлювати та налагоджувати контакт з оточуючими (володіти високим рівнем комунікабельності);
- здатність до комунікативної толерантності;
- здатність до управління емоційною сферою для ухвалення рішень (володіти високим рівнем емоційного інтелекту).

О. Назаренко та Ю. Рак (2024) характеризують Процесуально-інструментальний, комунікативно-настановчий та знаннєво-змістовний компоненти медіаційної компетентності публічних службовців та лідерів громадянського суспільства.

Процесуально-інструментальний компонент медіаційної компетентності публічних службовців та лідерів громадянського суспільства за О. Назаренко та Ю. Рак (2024) передбачає:

- уміння проводити аналіз конфліктної ситуації та визначати медіабельність конфлікту;
- уміння здійснювати ефективну комунікацію в умовах конфліктної взаємодії;
- уміння ухвалювати управлінські рішення в умовах конфлікту, невизначеності ситуації та ризиків;
- уміння локалізувати опір та агресію учасників конфлікту медіатора.

Комунікативно-настановчий компонент медіаційної компетентності публічних службовців та лідерів громадянського суспільства за О. Назаренко та Ю. Рак (2024) передбачає:



- здатність встановлювати та налагоджувати контакт з оточуючими (комунікабельність);

- здатність до комунікативної толерантності (комунікативна толерантність);

- здатність до управління емоційною сферою для ухвалення рішень (емоційний інтелект).

Знаннєво-змістовий компонент медіаційної компетентності публічних службовців та лідерів громадянського суспільства за О. Назаренко та Ю. Рак (2024) передбачає:

- знання механізму ефективної взаємодії влади та громадянського суспільства

- знання специфіки конфліктної взаємодії між владою та громадянським суспільством

- знання процесуального інструментарію медіації Знання міжнародних та вітчизняних нормативно-правових документів, що регламентують процедуру медіації і діяльність медіатора.

М. Бригадир та О. Коваль (2023) виділяють рефлексивно-психологічну складову компетентності медіатора, в основі якої є психологічні (знання психологічних особливостей реалізації самого процесу медіації, особливості застосування формальних компетенцій у практику медіаційного процесу), а також рефлексивну (розуміння власної професії і себе в професії, баланс між конгруентністю та емпатійністю, збереження нейтральності), етичну (формування внутрішнього етичного кодексу, розуміння та прийняття рівня своїх професійних компетенцій) й моральні (професійна зрілість, вихід за межі професії, просвітництво) складові.

М.З. Кузів (2019) виділяє п'ять специфічних блоків медіаторської компетентності:

- 1) теоретичні знання в галузі конфліктології (педагогічної, юридичної, психологічної, соціологічної тощо);



- 2) володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту;
- 3) формування професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, об'ємність, креативність;
- 4) володіння технологіями психогігієни і стресостійкості в конфліктах;
- 5) виконання етичного кодексу медіатора-практика.

Ю. А. Гнатишин, Г. І. Кліщ, С. І. Гнатишин (2023) виділяють такі складові медіаційної компетентності соціального працівника: професійна спрямованість та мотивація, здатність легко адаптуватися до ситуації та встановлювати контакти, ерудиція в галузі політики, права, конфліктології та психології, справедливість, витримка та ввічливість та комунікабельність.

Аналіз представлених підходів до структури медіаційної компетентності фахівця дозволив стверджувати про доцільність виділення комунікативного компоненту як наскрізного для професійної діяльності будь-якого фахівця-медіатора, тому його емпіричне вивчення вимагає окремого дослідження.

У таблиці 1 показано структуру комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціальних працівників, отриману на вибірці  $n=127$ , де 46 працюючих фахівців та 91 – здобувач вищої освіти за спеціальністю «соціальна робота». Отримана структура ґрунтується на результатах за такими методиками: 1) Тест вербальної креативності С. Медніка, а саме показники продуктивності та оригінальності вербальної креативності; 2) методика дослідження емоційного інтелекту Н. Холла; 3) тест комунікативного контролю М. Шнайдера; 4) Тест комунікативних вмінь Л. Міхельсона; 5) Діагностика комунікативної установки В.Бойка; 6) діагностика комунікативної толерантності В. Бойка; 7) методика дослідження спрямованості особистості у спілкуванні





С. Братченка. Отримана структура містить 7 факторів, що описують понад 67% дисперсії.

Перший фактор утворений показниками емоційного інтелекту, де ключовим виявився із найбільшим факторним навантаженням здатність до управління емоціями. Фактор був названий «Емоційна саморегуляція у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».

Другий фактор представлений комунікативною інтолерантністю, негативними установками у спілкуванні та комунікативним контролем і був названий «Комунікативна толерантність і самоконтроль у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».

Третій фактор містить показники продуктивності та оригінальності вербальної креативності і був названий, відповідно, «Вербальна креативність у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».

*Таблиця 1*

### Факторна структура комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника

Показники	1	2	3	4	5	6	7
Продуктивність	0,0546	0,0469	<b>0,8976</b>	-0,1142	-0,1441	0,0161	-0,0412
Оригінальність	0,0924	0,0030	<b>0,9110</b>	-0,0912	0,0202	-0,0483	-0,0010
Емоційна обізнаність	<b>0,6167</b>	0,2460	0,3782	0,2441	0,1217	-0,1498	0,3327
Управління емоціями	<b>0,8574</b>	0,0509	-0,1132	-0,1176	-0,0174	0,0346	0,0022
Самотивація	<b>0,8159</b>	0,2367	0,0095	-0,1484	0,0109	0,0045	0,0545
Емпатія	<b>0,6972</b>	0,1790	0,4205	0,2334	0,1186	-0,0985	0,1862
Розпізнання емоцій	<b>0,6781</b>	0,1334	0,1092	0,1170	0,1464	0,1089	-0,0865
Компетентні реакції	0,0725	0,1076	-0,0184	-0,0370	<b>0,9602</b>	0,0365	-0,0793
Пасивні реакції	-0,1392	-0,0841	0,0952	0,0275	<b>-0,9400</b>	0,0529	0,0268
Агресивні реакції	0,1314	-0,0826	-0,1692	0,0318	-0,3085	-0,2127	0,1408
Тест	-0,1250	<b>0,4722</b>	0,0674	0,2236	0,0870	0,3121	-0,1120

комунікативного контролю Шнайдера							
Комунікативна інтолерантність Бойка	0,1534	<b>-0,9042</b>	0,0238	0,0946	-0,1176	-0,0753	0,1415
Негативні установки у спілкуванні	0,1333	<b>-0,9115</b>	-0,0344	0,0443	-0,1158	-0,0541	0,1500
Діалогічна	-0,0660	0,1061	0,0884	-0,0648	0,0202	<b>-0,4878</b>	<b>-0,8330</b>
Авторитарна	0,0193	-0,1921	0,0319	-0,0796	-0,0800	-0,2494	<b>0,6328</b>
Індиферентна	0,0842	-0,0916	-0,0496	0,0103	-0,0357	<b>0,9017</b>	-0,0137
Маніпулятивна	-0,0517	-0,0312	0,0524	<b>-0,7067</b>	0,1469	0,1011	0,2210
Альтероцентрична	-0,0187	0,1645	-0,1638	<b>0,7914</b>	0,0095	0,1108	0,1236
Конформна	0,0910	-0,0270	0,0023	0,1561	-0,1066	-0,2291	<b>0,4535</b>
Общ. дис.	2,8606	2,0691	2,0656	1,4097	2,0486	1,3915	1,6038
Доля общ	0,1506	0,1089	0,1087	0,0742	0,1078	0,0732	0,0844

Четвертий фактор містить полярні показники альтероцентричної та маніпулятивної спрямованості у спілкуванні і був названий «Альтруїстичність спілкування у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».

Пятий фактор містить полярні показники компетентних та пасивних комунікативних реакцій і був названий «Комунікативні вміння у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».

Шостий фактор містить полярні показники діалогічної та індиферентної спрямованості у спілкуванні і був названий «Діалогічність спілкування у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».

Сьомий фактор містить полярні показники діалогічної, авторитарної та конформної спрямованості у спілкуванні і був названий «Демократичність спілкування у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника».



**Висновки.** За результатами теоретичного огляду проблеми медіаційної компетентності нами було її визначено стосовно професійної діяльності соціального працівника як його вмотивовану здатність (комплекс професійних знань, умінь та навичок), втілену у досвіді виносення об'єктивних суджень та прийняття рішень з врегулювання конфлікту.

Отримано сьомифакторну структуру комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника, де перший фактор розкриває емоційну саморегуляцію, другий фактор представлений комунікативною толерантністю, третій фактор характеризує вербальну креативність, четвертий - альтруїстичність спілкування, п'ятий - комунікативні вміння, шостий – діалогічність, а сьомий - демократичність спілкування у структурі комунікативного компоненту медіаційної компетентності соціального працівника.

### *Література:*

Гнатишин, Ю. А., Кліщ, Г. І., & Гнатишин, С. І. (2023). Змістовий компонент медіаторської компетентності у підготовці майбутніх соціальних працівників. *Медична освіта*, (4), 88–93. <https://doi.org/10.11603/m.2414-5998.2022.4.13638>

Ларіна, Н. (2022). Інституційні засади формування медіаційної компетентності публічних службовців в Україні. *Аспекти публічного управління*, 10(6), 61-69. <https://doi.org/10.15421/152245>.

Кузів М.З. (2019). Компетентність медіатора та її особливості. *Психолого-педагогічні науки*, 3. 38-42. DOI <https://doi.org/10.31654/2663-4902-2019-PP-3-38-42>

Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилук, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса: Екологія, 2019. 456 с., с. 190



Назаренко О., Рак Ю. (2024). Медіаційна компетентність публічних службовців та лідерів громадянського суспільства в Україні. *Public administration aspects*, 12 (2). 37-47. DOI: <https://doi.org/10.15421/152423>

Отримано: 23 08 2025 року  
Прорецензовано: 06 09 2025 року  
Прийнято до друку: 21 09 2025 року

