МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Львівський національний університет імені Івана Франка

Економічний факультет

Кафедра соціального забезпечення та управління персоналом

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**ЕТИЧНІ НОРМИ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА КЛІЄНТА ПРИ МЕДІАЦІЇ**

Студентки ЕКС-41с групи

ГАЛІВ Людмили Романівни

Науковий керівник

к.іст.н., доцент КОМАРИНСЬКА Зоряна Михайлівна

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р.

В. О. завідувач кафедри

соціального забезпечення та управління персоналом

кандидат економічних наук, доцент

ШЕГИНСЬКА Наталія Зенонівна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р.

Львів − 2022 рік

**ЗМІСТ**

[**ВСТУП** 3](#_Toc103594667)

[**РОЗДІЛ І. ОСНОВНІ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ТА ЦІННОСТІ, ЇХ РОЛЬ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА-МЕДІАТОРА** 6](#_Toc103594668)

[1.1 Категорії професійної етики соціального працівника та етичні принципи соціальної роботи 6](#_Toc103594669)

[1.2. Етика взаємовідносин з клієнтами як базова основа успішної діяльності фахівця соціальної сфери 13](#_Toc103594670)

[1.3. Основні цінності етики соціальної роботи та можливості їх практичного застосування 19](#_Toc103594671)

[Висновки до розділу І 25](#_Toc103594672)

[**РОЗДІЛ ІІ. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ ТА ЇЇ ВИКОРИСТАННЯ ЯК ПРОЦЕДУРИ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ** 26](#_Toc103594673)

[2.1. Загальна характеристика конфліктів у роботі соціального працівника. 26](#_Toc103594674)

[2.2 Медіація у системі надання соціальних послуг, особливості її використання 31](#_Toc103594675)

[2.3 Міжнародний досвід застосування медіації у соціальній сфері 38](#_Toc103594676)

[Висновки до розділу ІІ 43](#_Toc103594677)

[**РОЗДІЛ ІІІ. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ЗАСТОСУВАННЯ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНИХ НОРМ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА У РОБОТІ З ДЕЯКИМИ КАТЕГОРІЯМИ КЛІЄНТІВ ПРИ МЕДІАЦІЇ.** 44](#_Toc103594678)

[3.1 Функції та роль соціального працівника у вирішенні конфліктів у сім’ї за допомогою медіації 44](#_Toc103594679)

[3.2 Використання технології медіації для вирішення конфліктів у громаді 51](#_Toc103594680)

[Висновки до розділу ІІІ 56](#_Toc103594681)

[**ВИСНОВКИ** 57](#_Toc103594682)

[**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ** 61](#_Toc103594683)

[**ДОДАТКИ** 64](#_Toc103594684)

# **ВСТУП**

Соціальна робота – це особливий тип професійної діяльності, який має багато видів надання соціальних послуг. Один з таких видів є – медіація. Це добровільний процес із застосуванням нейтральної третьої сторони, щоб допомогти сторонам досягти взаємовигідного вирішення їхнього спору. У світі давно вже використовують такий вид допомоги, а для України ця послуга є новою. У нашій країна медіація знаходиться на етапі формування, однак, за останні кілька років потреба у посередництві для вирішення різноманітних конфліктів швидко зросла і необхідність запровадження інституту медіації підтримується широким колом фахівців. Більше того, в Україні є нормативно-правові акти, які регулюють процес медіації.

***Актуальність***теми моєї роботи можна пояснити тим, що останнім часом наше суспільство знаходиться в кризовому стані: пандемія, війна в країні постійне підвищення тарифів, безробіття, вимушене переселення осіб, які перебували у зоні активних бойових дій, все це сприяє створенню все більше і більше нових конфліктів. Соціальний працівник - це фахівець сфери соціального забезпечення, який зобов’язаний якісно і кваліфіковано надавати послуги медіації, дотримуючись всіх моральних принципів і норм. Адже, фундаментом будь-яких професійних дій є етика соціальної роботи. Саме від якості проведення медіації, від взаємодії з клієнтом, залежать подальші стосунки в суспільстві і в країні загалом.

***Об'єктом дослідження*** є вивчення професійних аспектів взаємодії соціального працівника з клієнтом при медіації.

***Предметом дослідження*** виступає: ознайомлення з основними теоретико-методичними матеріалами соціально психологічної підготовки, а також дослідження документів, які регламентують етику роботи соціального працівника при медіації.

***Мета роботи***полягає у дослідженні етичних норм взаємодії соціального працівника та клієнта при медіації*.*

***Завдання роботи:***

* визначити основні категорії професійної етики та етичні принципи соціального працівника;
* ознайомитися з основними цінностями етики соціальної роботи та можливостями її застосування;
* охарактеризувати конфлікти у роботі соціального працівника;
* розкрити особливості використання медіації при наданні соціальних послуг;
* дослідити міжнародний досвід застосування медіації у соціальній сфері;
* описати застосування технології медіації для конкретних типі ситуації у соціальній роботі.

***Методи дослідження.***Дослідженням медіації як альтернативного способу врегулювання спорів займалися багато науковців, зокрема, Попова А., Мовчан В. С., Варнава У. В., Агарков О. А. та інші. Також використовувались наукові дослідження іноземних авторів: Дойч М., Бістек Ф., Абрахам Дж, Бернт С.

Нормативну базу складає прийнятий в Україні Закон «Про медіацію» (2021 р.), в якому закладені основи та порядок проведення медіації, врегулювання конфлікту, принципи медіації та інші питання, пов’язані з цією процедурою.

***Теоретичне значення***кваліфікаційної бакалаврської роботи визначається ґрунтовним дослідженням проблематики медіації у сфері соціального забезпечення та розширенням уявлень та знань про етичну поведінку соціального працівника в ролі медіатора.

***Наукова новизна*** кваліфікаційної бакалаврської роботи пояснюється тим, що вперше було сформовано нові методи проведення технології медіації у практичному аспекті соціальної роботи та показано очікувані позитивні результати при їх застосуванні.

***Практичне значення отриманих результатів****.* Висновки цієї кваліфікаційної роботи, що обґрунтовують різні етичні підходи і методи медіації для врегулювання конфліктів, розглядаючи наш досвід і порівнюючи із закордонним, можна використати для подальшого розвитку у сфері соціального забезпечення. Зокрема, для удосконалення і більш детального опису моделей поведінки з окремими категоріями клієнтів під час медіації.

***Структура роботи****.* Відповідно до мети та завдань дослідження, кваліфікаційна бакалаврська робота складається зі вступу, 3 розділів, 8 підрозділів, висновків, списку використаних джерел та літератури із 30 найменувань та одного додатку.

***Загальна кількість сторінок (без додатків)*** становить 63 сторінок.

***Кількість сторінок додатків*** становить 7 сторінок.

# 

# **РОЗДІЛ І.** **ОСНОВНІ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ТА ЦІННОСТІ, ЇХ РОЛЬ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА-МЕДІАТОРА**

* 1. **Категорії професійної етики соціального працівника та етичні принципи соціальної роботи**

Робота соціального працівника – це такий вид професійної діяльності, при якому піклування про добробут населення є основою повсякденної практичної діяльності, тому фахівець повинен впливати на гуманізацію суспільних відносин. Основою для будь-якого контакту людини, яка працює у соціальній сфері з клієнтом виступають знання та розуміння професійних, так і загальних етичних норм та правил. Соціальний працівник повинен постійно звіряти свої думки й почуття, дії та вчинки, відносини і діяльність з основними професійними вимогами, відповідно, знати і розуміти основні положення етично-аксіологічної системи соціальної роботи, вміти їх ідентифікувати і втілювати. Соціальна робота виросла з гуманітарних і демократичних ідеалів, а її цінності ґрунтуються на повазі до рівності, цінності та гідності всіх людей. Починаючи понад століття тому, практика соціальної роботи була зосереджена на задоволенні людських потреб та розвитку людського потенціалу.

Найвідомішим зібранням норм і правил, що поширювалися і на етичні основи людського співіснування, є Біблія. У Старому Заповіті є перелік норм і правил, які регламентують поведінку у щоденному житті. Християнство, в основі якого лежить Новий заповіт, встановлює етичні й соціальні критерії та норми, на основі яких віруючі самостійно повинні визначати свою щоденну поведінку. Основні етичні принципи описувались у Нагірній проповіді Ісуса Христа - не засуджувати, шукати, не лицемірити, бути досконалими. Також багато уваги приділено милостині, причому особливо підкреслюється, що милостиня повинна бути актом милосердя і здійснюватися таємно, без сподівання на громадське визнання і нагороду від людини чи суспільства. [13, с. 4-5]

Перед тим, як соціальна робота стала професією, існували різні форми надання соціальної допомоги: релігійні та громадські благодійності. Саме у той час було й закладено основні професійно-етичні принципи соціальної роботи. У Давній Русі етика допомоги людині, етичні погляди на проблеми взаємодопомоги існували лише у загальному вигляді, у контексті норм людського співжиття, що свідчить про буденність факту надання допомоги. У Русі благодійність здійснювалася за двома напрямами: з боку князів та церковно-монастирська соціальна підтримка. Князівська благодійність виступала прикладом людинолюбства. Влада і духовенство практикували такі форми благодійності, як харчування вбогих, заснування монастирських лікарень, відкриття сирітських училищ, викуп полонених, виділення засобів на відновлення житла після сильних пожеж, роздача милостині тощо. У своїх заповітах вони згадували про необхідність постійної турботи про бідних. Моральні повчання, які визначали поведінку людини в суспільстві, сім’ї, у щоденній діяльності й спілкуванні, прописано і у найдавніших творах писемності. [13, с. 4]

У "Повчанні дітям" Володимира Мономаха (приблизно 1099 р.) представлено цілісну систему етичних поглядів, серед яких розглядається і проблема допомоги убогим, жебракам. Зокрема, неодноразово згадується про необхідність опіки вбогими, сиротами, матеріальної їх підтримки, відновлення соціальної справедливості, захисту слабких. Князь Володимир Мономах вважав важливим дотримання загальних моральних правил, серед яких можна виділити й етичні правила благодійності: повага до людей, вміння бути корисним, дотримуватися даного слова, турбуватися про бідних та захищати їх, робити людям добро і уникати зла, творити милостиню. [13, с. 4]

Документ „Етика соціальної роботи: принципи і стандарти” (Додаток А), який виступає у ролі міжнародного еталону ставлення професіонала до своїх обов'язків, було прийнято Загальними зборами Міжнародної Федерації соціальних працівників (МФСП) у м. Коломбо (Шрі-Ланка) 6-8 липня 1994 р. "Етика соціальної роботи: принципи і норми" складається з двох частин: „Міжнародної декларації етичних принципів соціальної роботи” і "Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників». [18]

Соціальна робота побудована на певних принципах, а саме: індивідуальний підхід до кожного клієнта, підтримка і довіра до клієнтів, компетентність, гнучкість, неперервність, гуманізм, комунікація. Принципи соціальної роботи тісно пов'язані з етичними аспектами професії. Основні принципи, яких соціальні працівники повинні дотримуватися у своїй повсякденній діяльності, викладені в Міжнародній декларації про етичні принципи соціальної роботи та професійних та етичних кодексах асоціацій.

Зупинимося детальніше на аналізі основних принципів професійної етики соціального працівника**:**

1. *Підтримка та сприяння людській гідності та добробуту.* Соціальний працівник має поважати, підтримувати та захищати фізичну, психологічну, емоційну та духовну цілісність та добробут кожної особи. Він повинен працювати над забезпеченням найкращих інтересів окремих осіб і груп у суспільстві та уникненні шкоди.
2. *Повага права на самовизначення*. Соціальний працівник повинні поважати, заохочувати та підтримувати гідність і права людей на власний вибір і рішення, незалежно від їхніх цінностей та життєвого вибору, за умови, що це не загрожує правам, безпеці та законним інтересам інших.
3. *Комплексна робота*. Соціальний працівник повинен піклуватися про людину в цілому, визнаючи біологічні, психологічні, соціальні та духовні виміри життя людей. Він має прагнути до взаємодії з людиною та її ширшими соціальними системами, такими як сім’я, громада, суспільство та природне середовище.
4. *Відповідальність за результат*. Соціальний працівник у своїй діяльності, мають нести відповідальність за результати які є незадовільними для клієнтів і суспільства. Представники соціальних служб повинні починати з можливих, цілеспрямованих, необхідних і бажаних результатів.
5. *Визначення та розвиток сильних сторін.* Соціальні працівники мають зосередитися на спроможності та сильних сторонах усіх індивідів, груп і спільнот і таким чином прагнути боротися зі стигматизацією та сприяти розширенню прав і можливостей.
6. *Боротьба з утиском*. Соціальні працівники зобов’язані боротися з пригніченням на будь-якій основі, включаючи вік, дієздатність, громадянський статус, клас, культуру, етнічну приналежність, структуру сім’ї, стать, гендерну ідентичність, мову, політичні переконання, раса, сімейний статус, релігія.
7. *Розподіл ресурсів*. Соціальний працівник має виступати за доступ до ресурсів і справедливий розподіл.
8. *Конфіденційність*. Це головний принцип соціальної роботи та професійній етиці соціального працівника. Будь-які дії, проблеми, повідомлення різних відомостей можливе виключно за згодою клієнта.
9. *Бути надійним*. Соціальні працівники повинні працювати чесно, надійно та відкрито. Вони повинні чітко пояснити свої ролі, втручання та рішення. Вони не повинні прагнути обманювати або маніпулювати людьми, які користуються їхніми послугами, їхніми колегами чи роботодавцями.
10. *Безкорисливість.* Цей принцип означає не тільки те, що соціальні працівники виконують посадові інструкції, але й докладають усіх зусиль і використовують усі ресурси для вирішення конкретних проблем. Взаємовідносини між соціальним працівником і клієнтом не можуть бути засновані на будь-яких матеріальних інтересах.

Принципи соціальної роботи та професійної етики соціального працівника передбачають повагу до особистості та прав клієнта, прийняття його таким, яким він є, гнучкість у підходах тощо. Все це тісно пов’язане із розумінням толерантності у соціальній роботі.

Трудова діяльність людини є найбільш типовим і всебічним прикладом практичної діяльності, і у зв'язку з цим можна говорити про феномен професійної етики — однієї з основних теоретичних основ будь-якої професійної діяльності є наука про професійну етику як сукупність ідеалів і цінностей, правових концепцій, етичних принципів поведінки, що відображають природу професії та забезпечують взаємовідносини між людьми в процесі трудової діяльності. Професійна етика — це водночас моральна свідомість, психологія та ідеологія професійної групи. [9, с. 45]

У повсякденній діяльності професійна етика — це набір кодексів поведінки професіоналів. Кодекси професійної етики можуть змінюватися через зовнішні та внутрішні впливи, пов'язані з професією. Вони, в той же час, впливають на поведінку професіоналів, спонукаючи їх до дій. Основним завданням професійної етики є цілеспрямований вплив на свідомість соціального працівника, вдосконалення його як особистості і як професіонала, і сприяння якомога повному та ефективному вирішенню професійних завдань. В загальному, професійна етика є додатком загальної, теоретичної етики до певних видів професійної діяльності. Як професійна діяльність, соціальна робота містить унікальні ситуації та необхідні протиріччя, які необхідно вирішувати у безпосередньому процесі діяльності.

Етичний підхід до професійної діяльності соціальних працівників може повернути цінності, притаманні етиці, які тривалий час залишалися поза увагою і покращити індивідуальну та колективну відповідальність фахівців за свої дії, підвищуючи авторитет кожного соціального працівника та системи захисту населення. Основними категоріями етики соціальної роботи є: професійні етичні, відносини, етична свідомість, етичні дії, професійний обов'язок фахівців (Рис. 1.1).

Професійний обов’язок

Етична дія

Етична свідомість

**Категорії етики соціальної роботи**

Етичні відносини

*Типи відносин:*

***Соціальний працівник:***

* клієнт і його оточення;
* колеги соціального працівника;
* установи організації, приватні особи.

***Інститут соціальної роботи:***

* держава;
* суспільство.

*Форми існування:*

* Вимоги поведінки між працівниками щодо виконання професійних обов’язків;
* Моральні принципи соціальної роботи;
* Моральні якості суб’єктів соціальної діяльності;
* Самоконтроль спеціалістів у їх діяльності.

**Рис. 1.1. *Категорії етики соціальної роботи***

Основні етичні відносини в соціальній роботі полягають в досягненні суспільного і особистого блага шляхом перетворення системи «людина-середовище». Вони виникають між соціальними працівниками як членами колективу, між соціальними працівниками та їх клієнтами, між соціальними працівниками і оточенням клієнтів, між різними установами, організаціями, приватними особами, з якими соціальні працівники співпрацюють через надання допомоги клієнтам, а також відносини, які виникають між інститутом соціальної роботи як однієї з державних структур та іншими державними організаціями, державою в цілому і суспільством. [6, с. 53] Етичні відносини у соціальній роботі можна називати вимогами, які висуваються суб’єктами відносин один до одного, а саме:

* професійні обов’язки;
* моральні принципи;
* моральні якості, які повинні знати і використовувати в роботі;
* постійний самоконтроль в соціальній діяльності.

Етична свідомість соціального працівника відображає його соціальну сутність і діяльність, що виникає в процесі професійних відносин. Свідомість являє собою суб’єктивне відображенням моралі, а об’єктивна соціальна необхідність і суспільні потреби відображаються у свідомості фахівця як ідеї про належну поведінку та дії. Усвідомлення фахівцем соціальної необхідності виробляє у нього правильну поведінку і діяльність, і розглядається вже не з точки зору необхідності, а з точки зору моральної цінності. Тому професійна діяльність конкретного соціального працівника, виступає благом не тільки тому, що вона необхідна суспільству, а й через те, що вона необхідна самому соціальному працівникові, надає йому можливість принести користь і тим самим реалізувати свої власні моральні постанови. [12, с. 224-225]

Етичні дії – це будь-яка діяльність, що характеризується певними структурними елементами, які можуть бути оцінені з позицій моралі і моральності. У соціальній сфері фахівець перебуває там, де кожна дія, мета, мотив, засіб досягнення мети або навіть намір отримує оцінку з точки зору відповідності до моральних норм, точніше уявлення суспільства про добро і зло.

Професійна етика соціального працівника ґрунтується на повазі прав до особистості. Соціальна робота, як професійна діяльність та соціальний інститут, передбачає не тільки знання норм і принципів взаємодії і взаємин, а й наявність певних особистісних якостей у фахівця, оскільки професійні моральні вимоги не можуть охопити всього різноманіття ситуацій, що виникають в процесі діяльності, і багато етичних проблем соціальний працівник вирішує, керуючись своїми власними поняттями про обов’язок та власними моральними принципами.

## **1.2. Етика взаємовідносин з клієнтами як базова основа успішної діяльності фахівця соціальної сфери**

Історично в рамках соціальної роботи відносини, які існують між працівником та клієнтом розглядаються як невід'ємний елемент і відмінна риса професії. Хороші міжособистісні відносини є необхідними для професії у соціальній сфері. Видатний американський професор Бістек, який зробив значний внесок у розвиток соціальної роботи, зазначив: «Добрі стосунки, необхідні не тільки для досконалості, але й для суті обслуговування справ у будь-якій обстановці».[27, с. 58] Незважаючи на очевидну важливість відносин між соціальним працівником і клієнтом, сама сутність цих відносин є такою, що створює складність і виклик для практикуючих соціальних працівників.

Робота соціального працівника це поєднані особистісні та професійні якості, вища професійна освіта, відповідно підготовка такого фахівця має бути на основі комплексних знань про людину. Професійні стандарти, вимоги базуються на кодексі етики та професійних умінь, які слугують своєрідною «клятвою Гіппократа», ґрунтуються на фундаментальних загальнолюдських цінностях, враховують гідність та унікальність кожної особистості, її права та можливості. [4, с. 96]

За допомогою фахівців із соціальної роботи державні та суспільні структури мають можливість наблизитись до кожної сім’ї, до кожної людини, яка є найбільшою цінністю суспільства. Завдання соціальних працівників – це підвищення рівня життя усіх людей незалежно від національності та віросповідання. Кожна людина має право на належне повноцінне існування. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України - це документ, який націлює на здійснення соціальної роботи в багатьох функціональних сферах з метою розвитку потенціалу та можливостей особистості, а також і задоволення людських потреб. [1]

В Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України визначено положення, які є для фахівців принциповими орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов’язків, організації взаємодії з клієнтами. У документі визначено шляхи розв’язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватного професійного рішення в етичних питаннях. В основу Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України покладений вітчизняний досвід і міжнародні етичні принципи та стандарти соціальної роботи. [1]

Як особлива професійна діяльність, соціальна робота сформувала специфічну й унікальну систему цінностей під час формування принципів професійної етики та норм поведінки. Вони є основою будь-якої професійної діяльності. Трудова етика соціального працівника забезпечує резерв пошуку, використовуючи різноманітні ресурси: від соціальних до індивідуальних, як соціального працівника та як клієнта. Все це можливо і прийнятно лише для досягнення професійної мети, а не для задоволення особистих інтересів професіонала.

В житті кожна людина дотримується певних правил і моральних настанов, але по-різному сприймає та оцінює одну й ту саму ситуацію, а тому неоднаково діє. Дуже часто у соціальній роботі виникають ситуації, які законодавство регулює недостатньо, тому фахівець повинен діяти відповідно до своїх моральних переконань. Це підкреслює важливість етики для соціальної роботи - морального вчення, яке аналізує її природу, характеристики та структуру (*моральна свідомість, моральні відносини, моральну діяльність*), категорії моралі, формують моральні принципи, цінності, норми, правила поведінки, а вони теоретично підтверджують певну систему моральних переконань. Знання теорії етики допоможуть соціальному працівникові продумано приймати рішення та виходити зі складних ситуацій. Проте, у різних ситуаціях фахівець керується різними моральними цінностями, що веде до різних вчинків. Моральна норма– форма моральних вимог, які регулюють поведінку людей через загальні приписи і заборони, які поширюються на однотипні вчинки. [16] Для соціальної роботи моральна норма - це вимога до поведінки та діяльності фахівця стосовно його клієнтів, і вона має бути справедлива в усіх ситуаціях та обставинах.

В етичних нормах соціальної роботи повинні відображатися основні вимоги та критерії поведінки і дій соціального працівника, які диктуються специфічними умовами та змістом його діяльності. Основою етичної свідомості та особистості соціального працівника виступає моральність, яка розглядає поведінку та діяльність з точки зору їх саме моральної цінності. У формуванні етичної свідомості соціального працівника значну роль відіграє професійна моральна свідомість. Вона включає три компоненти:

* моральні знання;
* моральні переконання;
* моральні потреби ( Рис. 1.2.). [16]

Потреба у моралі

Моральні переконання

Моральні знання

**Моральна свідомість**

**Рис. 1.2. *Компоненти професійної моральної свідомості***

**Моральні знання** відображають ефективний світ в свідомості людини через поняття, судження, теорії тощо. Моральні знання фахівець отримує у процесі навчання, коли ознайомлюється із суттю моральності, змістом, діяльністю у суспільстві, системою її вимог та санкцій за відхилення від встановлених норм. За допомогою моральних знань, соціальний працівник має можливість порівнювати власні моральні стандарти з професійними, відповідно корегувати свою моральну позицію. [16]

**Моральні переконання** - основна моральна настанова, яка визначає мету і напрям вчинків людини, тверда впевненість у чомусь і заснована на певній ідеї та світогляді. Є вищим ступенем розвитку особистості спеціаліста, його свідомості, оскільки в їх основі лежить глибока і багатостороння оцінка особою відомих їй моральних норм, перевірка їх соціальною практикою, життєвим і професійним досвідом.

Моральні переконання, своєю чергою:

* вимагають від спеціаліста вміння подивитися на свою роботу з точки зору інтересів справи, з'ясувати співвідношення між корисним, що він робить для суспільства і клієнтів, та тим, що зобов'язаний зробити;
* визначають теоретичну і практичну підготовку спеціаліста до професійної діяльності;
* виступають основою для його свідомого ставлення до своєї поведінки та дій у практиці соціальної роботи;
* беруть участь у формуванні вольових якостей особистості та стійких форм морального реагування на навколишню дійсність. [16]

**Моральна потреба** – найвища ступінь моральної свідомості соціального працівника, яка характеризується наявністю моральної потреби у дотриманні вимог професійної етики. Коли дотримання вимог професійної етики стає внутрішньою потребою людини, вона відповідно до етичних принципів організує всі свої вольові та емоційні якості, спрямовує зусилля на вирішення етично складних проблем саме з точки зору моральності. У цьому випадку дотримання вимог професійної етики стає стійкою якістю особистості, значним фактором, що мобілізує її для організації своєї поведінки і діяльності, справою обов´язку та совісті, честі й гідності. [16]

Високий рівень моральної свідомості соціального працівника - запорука успішних стосунків з клієнтом. Виміром свідомості фахівця, а також ціннісних орієнтацій етичних суджень можна вважати моральність професіонала. Він має бути вище середнього. Тільки з такими якостями він може правильно спілкуватися з людиною, що потрапила у біду. Високий рівень моральності дозволяє соціальному працівникові розуміти іншу людину, допомагати тактовно, без докорів та повчань. Моральні засади людських відносин є основою у соціальній роботі.

Етика соціальної роботи особлива в тому, що її норми не тільки регламентують діяльність соціальних працівників, але і їхню позаслужбову поведінку. Як вже зазначалось раніше, поведінку соціальних працівників і принципи соціальної роботи фіксують нормативні документи, такі, як Етичний кодекс національної асоціації соціальних працівників. Для фахівця клієнт завжди має бути як найвища цінність і приймати його потрібно таким, як він є. Визнаючи теорію, що всі люди різні і саме цим вони цікаві, фахівець виховує в собі найкращі моральні якості. Важливо не тільки знати ці вимоги, а усвідомлювати усі моральні цінності, яким чином вони формуються.

Норми професійної етики окреслюють певні межі діяльності соціального працівника, сприяють усвідомленню того, що дозволено і чого не можна робити при виконанні своїх службових обов'язків. Запорукою дотримання їх є наявність у соціального працівника таких моральних якостей, як гуманістичні установки, альтруїзм, особиста відповідальність, високий рівень інтелекту, емоційна врівноваженість, ввічливість, тактовність, простота, порядність, доброта й відчуття справедливості, почуття власної гідності, високий рівень особистої культури. [17]

У соціальній роботі фахівець повинен орієнтуватися на морально-етичні цінності. Це основні переконання про те, що правильно, добре чи краще. Кожен керує своїм вибором і вчинками щоденно. Для соціальних працівників - це ідеї та переконання, на які вони опираються у процесі прийняття фахових рішень. Будучи солідарними у поглядах на моральні засади та принципи роботи, визнаючи особливу значущість для професії специфічних цінностей, вони визначають поведінку фахівців соціальної роботи. Наприклад, у роботі з людьми з функціональними обмеженнями й проблемами психічного здоров'я соціальний працівник має дотримуватися таких цінностей:

1. *Людина*. Кожній людині повинні бути гарантовані гідність і права, навіть якщо вона в силу різних обмежень не може цілковито використовувати їх, усі люди є однаково цінними для суспільства і для себе.
2. *Повага до особистості*. Належне соціальне обслуговування має відповідати потребам кожної людини, її почуттю власної гідності.
3. *Право на самовизначення*. Кожен має право вирішувати власні проблеми, приймати раціональні й доцільні рішення, визнання того, що людина глибше за інших знає себе і має право на помилку.
4. *Право на залежність*. Жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, взаємозалежність людей є позитивним і цілком нормальним станом. [21]

Етична професійна поведінка вимагає від окремого працівника брати відповідальність за свої дії, активно працювати над покращенням умови, коли існують невдоволення або конфлікти, і брати участь у поведінці що позитивно відображається на сфері соціальної роботи. Це стосується принципів чесності та надійності, які необхідні для ефективного обслуговування професії допомоги.

* 1. **Основні цінності етики соціальної роботи та можливості їх практичного застосування**

Етичні цінності мають як теоретичне (філософське), так і практичне значення для професії соціальної роботи. Основні цінності відображають ідеологію професії. Їх артикуляція за допомогою етичних стандартів керує вибором та діями соціальних працівників у різних ролях, умовах і групах клієнтів. Цінності етики допомагають відрізняти соціальну роботу від інших професій і забезпечують основу для професійної відповідальності. Етичні рішення ґрунтуються на глибокому розумінні кодексів, якими керуються у професії, на самосвідомість практикуючого спеціаліста соціальної сфери та на використанні продуманих, ретельних рамок для зважування вибору, коли виникають дилеми чи конфлікти. Тому соціальні працівники повинні не лише розуміти такі поняття, як самовизначення, конфіденційність, інформована згода, компетентність, але й послуговуватися ними у своїй професійній діяльності. Вони також повинні використовувати критичне мислення, консультації та дослідження для зважування варіантів вирішення етичних дилем і мати здатність вміло реалізувати результат процесу прийняття рішень.

Кваліфікаційний рівень соціального працівника залежить не лише від знань, умінь, навичок, а й від морального образу, що визначає його особистісні якості. Професія соціального працівника вимагає, щоб її вибирала особа з особливими особистими якостями. Діяльність соціального працівника – це зона довіри між людьми, спосіб для них зрозуміти один одного, допомогти один одному, застосовувати творчий підхід до кожного типу клієнтів. Розглянемо приклади застосування професійної етики у роботі з певними категоріями клієнтів.

*Соціальна робота з людьми похилого віку* займає основне місце в системі соціального захисту населення. Соціальні працівники повинні бути підготовлені до того, щоб бути терплячими й турботливими до будь-яких особливостей прояву особистих якостей людей похилого віку. Головний принцип роботи з людьми похилого віку – повага до особистості. Люди похилого віку завжди вимагають до себе індивідуального та особливого підходу. Якщо соціальний працівник до клієнта проявляє повагу, увагу, зацікавленість життям, то це зміцнює між ними довіру і підвищує його авторитет як фахівця. При бесіді з представниками цієї категорії клієнтів потрібно проявляти зацікавленість, інтерес, співчуття і доброзичливість. За допомогою цих якостей фахівець зможе ознайомитися з умовами проживання людини похилого віку, зрозуміти сімейні відносини, розібратися в міжособистісних стосунках між молодими членами родини і старшими, допомогти вирішити їх внутрішні проблеми.

Соціальний працівник особливу увагу має приділяти своїй зовнішності і формі спілкування із цією категорією клієнтів. Здавалось би дрібниці, але занадто модний одяг, яскравий макіяж, велика кількість прикрас, можуть виступати бар’єром у спілкуванні між людьми похилого віку й фахівцем. Особливу недовіру люди похилого віку можуть відчувати до легковажних, поверхневих людей, які дають обіцянки, але не виконують їх. Неакуратність, незібраність, непосидючість також викликають напруження з боку старшої людини до фахівця соціальних служб і погіршують довіру і контакт, які необхідні обидвом сторонам.

У людей похилого віку повинна бути сформована надія бути потрібним людям, соціумові, бути ними шанованими. Для цього використовуються різні прийоми: виявивши проблему, зробити все, щоб реалізувати хоча б деякі потреби, допомогти установити контакт із родичами, дуже важлива конкретна допомога дією, наприклад, навести порядок у кімнаті бабусі, що погано чує, можливо, провести її на прогулянку, щоб довести, що «вік – це усього лише стан душі», запропонувати взяти участь у виставці, у конкурсі творчих робіт, підтвердивши істину, що «світ не без добрих людей». [22]

Необхідно пам'ятати, що люди похилого віку є соціально вразливою частин населення. Зазвичай, їхній дохід значно нижче середнього, в той же час потреби, особливо в медичному обслуговуванні, правильному харчуванні, значно вищі. Дуже часто люди похилого віку розлучаються зі своїми сім’ями, тому не можуть впоратися з хворобою та самотністю. Якщо раніше основна відповідальність за догляд за людьми похилого віку покладалася на сім’ю, то тепер вона більше покладається на державні та місцеві органи влади та органи соціального захисту. Соціальна допомога людям похилого віку надається у грошовій або натуральній формі, а також у вигляді послуг чи допомоги відповідно до соціального забезпечення, що надається державою. Зазвичай, це періодичні або разові доплати до пенсій і допомог, натуральних видач та послуг з метою надання адресної, диференційованої підтримки різним категоріям людей старшого віку, ліквідації чи нейтралізації критичних життєвих ситуацій, які викликані важкими соціально-економічними умовами життя. [24]

*Соціальна робота з людьми з інвалідністю* є однією із важливих сфер соціального працівника, в основі якої є правові аспекти соціального захисту населення. Люди з інвалідністю є споживачами таких самих послуг, як і люди без інвалідності. Розуміння того, чого саме хоче клієнт, вимагає зосередження уваги на людині, а не на її вадах. Перше й найголовніше – відчути її внутрішній світ. Соціальний працівник має пам’ятати: настання інвалідності для людини - новий етап життя: існують певні бар’єри під час здійснення соціальних потреб, змінюється суспільний статус особистості, порушується сформована система соціальних контактів, змінюються звичні життєві стереотипи.

Етика спілкування соціального працівника необхідна під час надання допомоги будь-якому клієнту, особливо для осіб з інвалідністю. Дуже важливо, щоб працівники усвідомлювали не тільки соціальну значущість обслуговування таких категорій людей, а й свою органічну причетність до цього процесу, не розглядали його як певний додатковий обов'язок, навантаження. Головне - сформувати доброзичливе навколишнє середовище. Правила спілкування з цими людьми залежать від особливостей їх вади. Можна виділити кілька груп:

* з вираженими та сталими порушеннями слухової функції;
* з глибоким порушеннями зору;
* з важкими мовленнєвими порушеннями;
* з порушеннями опорно-рухового апарату;
* зі стійкими порушеннями інтелектуального розвитку;
* з комплексними порушеннями ряду функцій. [20]

Важливо пам'ятати, що потрібно звертатись безпосередньо до цієї людини, а не до супроводжуючої її особи. Розглянемо головні правила спілкування соціального працівника й людини з інвалідністю:

1. Спілкуючись з людиною, яка пересувається на візку, намагайтесь розташуватися так, щоб її та ваші очі були на одному рівні, тоді вам буде простіше вести розмову.
2. Клієнта, який має труднощі в спілкуванні, потрібно уважно слухати. Мати терпіння його вислухати, поки він закінчить фразу. Не можна виправляти людину і намагатися пояснити щось замість неї. Якщо це необхідно, то потрібно ставити короткі запитання, які потребують коротких відповідей.
3. Розмовляючи з людиною, яка не чує, або має обмежений слух, треба дивитися їй прямо у вічі. Таким особам може бути необхідно читати по губах. Якщо це так, під час розмови дивитися прямо на них й не закривати свого обличчя й рота.
4. Зважаючи на індивідуальні особливості людини та умови, у яких вона перебуває під час розмови, використовуються різні форми спілкування з нею: усне та письмове. Таким чином, обидві сторони можуть висловити свою думку та зрозуміти один одного.
5. Соціальний працівник не повинен вживати слова: «інвалід», «жертва», «неповноцінна» людина, «каліка», «відсталий», «хворий». Доцільно використовувати нейтральні вислови, наприклад: «людина, яка перенесла…», «людина, яка має…», «людина з інвалідністю».
6. Людям з обмеженими можливостями потрібно більше часу для виконання якогось завдання, тому соціальний працівник має бути терплячим. Перед початком роботи важливо чітко пояснити, яким має бути результат, запитати чи зрозуміло, як треба виконувати роботу. Якщо ж ні, тоді людині необхідно у зрозумілій для неї формі пояснити, як саме виконувати завдання. Успішність *соціальної роботи з молодою сім’ю* забезпечується завдяки врахуванню типу сім’ї. Адже кожна сім’я, яка належить до того чи іншого типу, має свої особливості, а значить потребує різних видів соціальної допомоги, застосування певних морально-етичних норм і методів роботи. Слід зазначити, що у науковій літературі типологія сімей достатньою мірою не розроблена. Різні типи сімей, які мають проблеми у взаємостосунках, вихованні дітей, організації своєї життєдіяльності, потребують соціальної допомоги, підтримки, у тому числі матеріального забезпечення, організації побуту, вирішення проблем репродуктивного здоров’я, вільного часу. [23]

Практика соціальної роботи з сім’єю вимагає до себе докладання великих зусиль соціальних працівників, оскільки в сімейному житті проблема однієї особи стає проблемою всієї сім’ї. Соціальна допомога має на меті надання різноманітних соціальних послуг сім’ї в умовах конкретного суспільства, певної ситуації. Ці послуги сприятимуть формуванню нормальної життєдіяльності сім’ї. Соціальні послуги спрямовані на допомогу у створенні й поліпшенні умов життєдіяльності сім’ї, можливостей її самореалізації, на захист її прав та інтересів. Це, насамперед, роз’яснення про пільги, що надаються молодим сім’ям, жінкам, одиноким, неповнолітнім матерям, дітям з неблагополучних сімей і сімей групи ризику, формування їхньої правосвідомості, відповідального ставлення батьків до батьківських обов’язків, надання різних видів соціальних послуг дітям і сім’ям – жертвам екологічних, технологічних, політичних катастроф, які опинилися в екстремальній ситуації, а також молоді, яка збирається взяти шлюб. [8, c. 132]

Соціальна робота базується на використанні методів сімейної терапії, які служать налагодженню сімейних відносин. Ефективною формою даної терапії є спільне обговорення проблем і конфліктів, що допомагає налагодити зв’язки між членами сім’ї та визначити найпоширеніші, але неконструктивні моделі стосунків, які часто стають джерелом конфліктів. Аналіз неправомірної поведінки за участю всіх членів сім’ї може виявити помилки в сімейному спілкуванні та спільними зусиллями знайти альтернативи заміни неконструктивних на конструктивні. Працюючи з членами сім’ї, важливо цілеспрямовано почати з проблеми (або оточення), від якої вони страждають, і зрозуміти першопричину проблеми. Соціальним працівникам необхідно розробити та впровадити системний, підхід до соціальної роботи, щоб допомогти сім’ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, зосереджуючись на мотивації батьків змінити життєві обставини сім’ї. Впровадження такого підходу потребує відповідних методик соціальної роботи, які залежать від бажання членів сім'ї щодо вирішення власних проблем. Соціальний працівник, який працює з сім’єю, повинен дотримуватися принципів допомоги йому у професійних завданнях. Здатність до емпатії допомагає соціальним працівникам зрозуміти внутрішній світ людини, щоб правильно оцінити її особистість і знайти в ній внутрішні можливості для вирішення особистих проблем. Він повинен бути толерантним і доброзичливим з клієнтом і оцінювати його в цілому, а не його окремі дії. [9, с. 180] Якщо працівник застосовує авторитарні методи у роботі, не вміє об’єктивно оцінювати освітні можливості сім’ї та кожного з батьків, не дуже добре знайомий із ситуацією, це, безсумнівно, завадить його встановленню відносин з клієнтами.

## **Висновки до розділу І**

Отже, на основі вище сказаного в цьому розділі можна зробити висновки, що для соціальної роботи дуже важливо, щоб фахівець дотримувався всіх морально етичних принципів та цінностей при взаємодії з клієнтом тому, що вони несуть етичну відповідальність перед клієнтами, колегами, професією соціальної роботи та усім суспільством. Якість роботи з клієнтом сприяє підвищенню рівня моральності у суспільстві, що призведе швидшого вирішення соціальних проблем, а також уникнення багатьох конфліктів.

Надаючи допомогу різним категоріям населення, фахівець повинен не тільки орієнтуватись на свої відповідні фахові знання і навички, але й високим рівнем морально-етичної культури, особистісними знаннями, а також вміти підбирати підхід до кожного клієнта. Висока моральна свідомість соціального працівника займає домінуюче положення соціального працівника у відносинах з клієнтом. Найкращі моральні якості соціального працівника проявляються у тому, що фахівець повинен бачити у своєму клієнтові людину як найвищу цінність, приймати її такою, як вона є, і визнавати, що всі люди різні та цікаві. Головне правило соціальної роботи – визнання людини як особистості. У кожного свої переваги, принципи та різні реакції на те, що говорять і роблять фахівці. Тому соціальні працівники мають особливий підхід до кожної особистості та повинні дотримуватися морально-етичних норм.

# 

# **РОЗДІЛ ІІ. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ ТА ЇЇ ВИКОРИСТАННЯ ЯК ПРОЦЕДУРИ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

**2.1. Загальна характеристика конфліктів у роботі соціального працівника**

Соціальна робота зосереджується навколо догляду та підтримки тих, хто потребує допомоги. Але соціальні працівники у своїй роботі часто зустрічаються з конфліктами, намагаючись допомогти клієнтам у вирішенні їх проблем. Соціальні працівники, які хочуть чинити правильно з уразливими групами населення, повинні бути в змозі визначити справжню природу проблем, з якими мають справу їхні клієнти, і знайти ефективні рішення. Це вимагає глибокого, обґрунтованого розуміння людської психіки та людського розвитку.

Поняття "конфлікт" (з латинської — зіткнення) — суперечність між інтересами, що призводить до зіткнення між людьми, групами людей, організаціями, державами тощо. Якщо іншими словами – це ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію, несумісну з інтересами іншої сторони. Мета будь-якого конфлікту — завдати шкоди, а то й поразки протилежній стороні. Конфлікт складається з:

* конфліктуючі сторони (окремі особи, групи, великі соціуми);
* зона розбіжностей між конфліктуючими сторонами (предмет, факт, проблема);
* уявлення про ситуацію (як правило, суб'єктивоване, індивідуалізоване, а тому бачення суті конфлікту часто абсолютно протилежне);
* мотиви (також індивідуалізовані і часто протилежні у силу багатьох причин і обставин);
* дії учасників конфлікту. [6, с. 4]

Існує теорія конфлікту, розроблена німецьким філософом К. Марксом, яка трактує, що суспільство перебуває в стані постійного конфлікту через конкуренцію за обмежені ресурси. Важливим припущенням теорії конфліктів є те, що людські стосунки та соціальні структури відчувають нерівність влади. Таким чином, деякі особи та групи за своєю природою розвивають більше влади та винагороди, ніж інші. Після цього ті особи та групи, які отримують вигоду від певної структури суспільства, як правило, намагаються підтримувати ці структури як спосіб збереження та посилення своєї влади.

Теорія конфліктів К. Маркса поширювалась з кінця 20-го і початку 21-го століть за межі строгих економічних класів, хоча економічні відносини залишаються основною ознакою нерівності між групами в різних галузях теорії конфліктів. Теорія конфлікту дуже впливає на сучасні та постмодерні теорії расової нерівності, дослідження миру та конфліктів, а також на багато різновидів досліджень ідентичності, які виникли в західних наукових колах за останні кілька десятиліть.

Особливість соціальної роботи полягає в тому, що вона прямо чи опосередковано впливає на різні форми і види суспільних відносин і діяльності людини при вирішенні поставлених перед нею завдань. Зміцнення соціальних зв'язків і розширення сфери спілкування збільшують психологічне навантаження, породжують певне відчуття напруженості в процесі спілкування. Своєю чергою, вони можуть стати передумовою конфліктних ситуацій. Соціальний працівник може бути як посередником у конфліктах, так і учасником конфліктів: *внутрішньоособистісні і міжособистісні, групові*. (Рис.2.1.)

Конфлікт

Груповий

Внутрішньоособистісний

* соціальні працівники **+** соціальні працівники;
* соціальні працівники **+** адміністрація;
* соціальний працівник **+** родичі
* соціальний працівник **+** адміністратор;
* соціальний працівник **+** представник соціального інституту
* соціальний працівник **+** клієнт

**Рис. 2.1. *Види конфліктів***

*Внутрішньоособистісні* конфлікти серед соціальних працівників можуть бути викликані незадоволеністю статусом, низькою заробітною платою, умовами роботи та відпочинку, відсутністю самозахисту, сильною психологічною напругою, нездатністю зняти стрес після відходу з роботи.

*Міжособистісні*конфлікти між соціальними працівниками та адміністраторами спричинені порушенням професійної етики, недостатньою професійною компетентністю, низькою мотивацією соціальних працівників, прагненням соціальних працівників задовольнити свої потреби та отриманням певних переваг через роботу з меншим бажанням. Недостатній інтерес, оцінка та компенсація, психологічне напруження протягом робочого дня та після робочого тижня, нездатність випромінювати стрес, а також особистісні особливості та особистісні якості соціальних працівників. Міжособистісні процеси включають щонайменше дві протилежні сторони, дві чи більше осіб, окремо або в межах невеликої групи з десяти або менше людей.

Існує п'ять основних аспектів у міжособистісних конфліктах:

* співпраця і конкуренція;
* довіра;
* справедливість і конфлікт;
* влада і конфлікт;
* комунікації та конфлікт [28, с. 23]

Конфлікт по суті може бути конструктивним і деструктивним. *Конструктивний* конфлікт спрямований на підвищення ефективності роботи організації або діяльності людини. Він допомагає виявити різні погляди, більшу кількість альтернатив, надає додаткову інформацію. *Деструктивний* конфлікт призводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва й ефективності роботи організації або діяльності людини. [29, с. 45]

Соціальний працівник допомагає своєму клієнту подолати конфлікт, учасником якого він став. Соціальні працівники стоять на боці клієнта, захищають його потреби та інтереси, іноді змушені вступати в конфлікт з іншими суб'єктами конфлікту формальних чи неформальних осіб, агентств. У процесі спілкування клієнта з соціальним працівником, якщо цілі та потреби суперечать, можуть виникнути конфлікти. Клієнт не погоджується на зміни, оскільки вони вимагають великих зусиль, витрат енергії, відмови від обраного ним звичного способу життя та способу мислення. Дії соціального працівника спрямовані на зміни та прагнення до змін, тобто спочатку включають можливість опору з однієї сторони та конфлікт у процесі змін. [7, с. 50] Конфлікт у соціальній роботі має загострене протиріччя, яке і виступає джерелом конфлікту, а розбіжність може виникати у багатьох моментах:

* погляди і переконання;
* розумінні та тлумаченні інформації;
* знання, уміння, здібності, особистісні якості;
* цілі, засоби, методи діяльності;
* емоційні, психологічні та інші стани;
* технологічні, економічні та інші процеси;
* оцінки і самооцінки;
* очікування і позиції;
* мотиви, потреби, ціннісні орієнтації.

У конфлікті можна виділити чотири основні періоди: латентний період, відкритий період, завершення конфлікту, післяконфліктний період. [15, с. 6]

І**.** *Латентний період* (до конфлікту) фаза включення: поява об'єктивної проблемної ситуації, розуміння об'єктивної проблеми, спроби сторін вирішити проблеми неконфліктним способом, передконфліктна ситуація.

ІІ**.** *Відкритий період* - це і є сам конфлікт. До нього входять: інцидент (перше зіткнення сторін, намагання за допомогою сили розв’язати проблему на свою користь), ескалація конфлікту, збалансована протидія, завершення конфлікту.

ІІІ*. Завершення конфлікту*. Цей період полягає у переході від конфліктної протидії до пошуку розв’язання проблеми й припиненню . Основні форми завершення конфлікту: розв’язання, урегулювання, усунення або переростання в інший конфлікт. [16, с. 7]

ІV. *Післяконфліктний період.* Тут є два етапи: перший – це часткове налагодження і повна нормалізація стосунків. Часткове налагодження стосунків відбувається в умовах, коли присутні негативні емоції в конфлікті. На цьому етапі опоненти відчувають переживання, осмислення своєї позиції. Також проводиться аналіз ставлення до партнера: корекція самооцінки, рівня домагання. З’являється більш гостре почуття вини за свої дії. Проте негативні думки стосовно одне одного не дають можливості відразу внормувати стосунки. Повна нормалізація стосунків настає, коли особи усвідомили важливість подальшої взаємодії. Це допомагає подолати негативні установки, продуктивна участь у спільній діяльності та встановлення довіри.

* 1. **Медіація у системі надання соціальних послуг, особливості її використання**

Конфлікти завжди існували та існують на всіх рівнях соціальної взаємодії, в тому числі і в міжособистісних стосунках. На сьогоднішній день суспільство знаходиться в кризовому стані: війна в країні, пандемія, постійне підвищення тарифів, що сприяє конфліктизації. Тому є потреба в оптимальних способах та засобах подолання суперечок у суспільстві, з урахуванням мінімізації витрат матеріальних та нематеріальних ресурсів. Одним із способів, що застосовується при вирішенні конфліктів в Україні, є медіація, яка можлива при низькому та середньому рівні конфліктності. Медіація - комплекс заходів, під час яких медіатор допомагає людям вирішити конфлікт і дійти згоди. З людьми, які звернулись за послугою, працює фахівець із соціальної роботи або соціальний працівник, який пройшов додаткове навчання, психолог, фахівець із медіації. [15]

Донедавна в Україні було відсутнє правове регулювання інституту медіації, тому вона була повністю добровільною процедурою. З часом почала стрімко розвиватись сімейна медіація як базова соціальна послуга. Зазначене стало можливим і у зв’язку з прийняттям в новій редакції Закону України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. [3] Згідно з п.10 ч.6 ст.16 зазначеного Закону посередництво (медіація) стало базовою соціальною послугою. 16 листопада 2021 року було прийнято ЗУ "Про медіацію", в якому визначено правові засади та порядок проведення медіації, процедури врегулювання конфлікту (спору), принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки та інші питання, пов’язані з цією процедурою. [2]

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації), форми роботи та орієнтовний час для їх виконання, передбачають:

* допомогу у врегулюванні конфліктів;
* ведення переговорів;
* опрацювання шляхів та умов розв’язання конфлікту.

Медіатор своєю діяльністю та й сам процес медіації позитивно впливає на конфлікт. Саме посередник забезпечує захищений простір для обговорення питань, створює і супроводжує відкрите, довірливе, безпечне взаємовідношення сторін. Дотримання певних правил і обов'язків сторонами, призводить до встановлення співпраці та розуміння опонентами один одного. Попри те, медіатори вислуховують проблеми всіх учасників, дають їм висловити свої почуття і допомагають з'ясувати справжні інтереси конфліктуючих сторін. За допомогою цього клієнти дізнаються про справжні проблеми, почуття, думки і інтереси обох опонентів, що призводить до розвитку уваги і більш глибокого розуміння внутрішнього світу іншої людини, створюючи атмосферу довіри і допомагаючи спільній роботі над вирішенням складної ситуації. Метою медіації є знаходження взаємовигідного рішення та підписання угоди, яку підписують і виконують всі сторони конфлікту. [19, с. 18]

Важливими ознаками методу техніки медіації є:

* медіатор, який виконує функції посередника;
* всі сторони конфлікту;
* неформальний рівень;
* участь в процедурі медіації на добровільній основі та самовизначення щодо вирішення конфлікту: повноваження прийняття рішення не передаються третім особам. Результат переговорів не є обов'язковим, поки його не схвалили всі учасники.

Медіація базується на принципах, що забезпечують безпечне та відкрите середовище для взаємодії і співпраці сторін, які в результаті впливають на ефективне підведення підсумків і підписання взаємної угоди. Принципами медіації є наступні:

* добровільність
* конфіденційність
* активна участь сторін
* прийняття відповідальності за наслідки конфлікту
* нейтральність.

Процес медіації складається з етапів, під час яких застосовуються спеціальні техніки і методи для прояснення ситуації і стану опонентів (рис. 2.2.)

**Етап 3**

*Зустріч сторін. Медіативна бесіда*

**Етап 2** *Індивідуальні зустрічі*

**Етап 4**

*Фаза реалізації*

**Рис. 2.2. *Етапи медіації***

Соціальний працівник допомагає людям навчитися вирішувати проблеми і виходити зі скрутних ситуацій, налагоджує зв'язки людей з системами, які забезпечують їх ресурсами, послугами і можливостями, розвиває соціальну політику і виконує безліч інших функцій. Тому основна психологічна функція соціальної роботи – медіація.

Соціальна робота вже давно визнає медіацію як власну функцію, що входить до сфери загальної практики соціальної роботи. Існує схожість та відмінність двох професій: медіатора та соціального працівника, а також сфер соціальної роботи, у яких медіація є доцільною. Звичайна робота соціальних працівників передбачає вирішення різних типів конфліктів між клієнтами та їх соціальним середовищем. Важливою частиною професійної відповідальності соціального працівника є продуктивне управління конфліктами. Соціальні конфлікти можуть виникати між окремими особами, сім’ями, групами, спільнотами та організаціями з точки зору цінностей, потреб, цілей, позицій, інтересів та прав. Багато ситуацій у соціальній роботі вимагають використання методів управління конфліктами таких, як переговори, посередництво, сімейні групові конференції. Посередництво та соціальна робота мають схожу мету: допомогти у вирішенні людських проблем. Теорії та практичні навички соціальної роботи важливі для медіації. Медіація, як і соціальна робота, є процесом, який зосереджується на людській гідності та повазі прав особистості. Зв'язок між соціальною роботою та посередництвом також розкривається в багатьох поширених теоріях і методах, які лежать в основі обох практик. Можна виділити такі основні риси спільності медіації та соціальної роботи:

* Медіація та соціальна робота поділяють багато прийомів, цінностей і підходів.
* Медіація та соціальна робота мають спільну мету, мають схожу мету цілі та застосовувати багато з тих самих навичок та втручань.
* Посередництво та соціальна розширюють можливості людей на засадах рівності, справедливості та соціального благополуччя, а також розумінні між людьми, групами та спільнотами.
* І в посередництві, і в соціальній роботі конфіденційність інформації є фундаментальною. [5, с. 49]

Але є також суттєві відмінності в ролях медіатора і соціального працівника-медіатора:

1. Медіатор прагне до чіткої домовленості між учасниками про те, як вони займатимуться конкретними питаннями. Соціального працівника турбує більше індивідуальна та соціальна поведінки.
2. Посередник визнає почуття особистості, але не досліджує їх глибше. Соціальному працівнику важливо,щоб між ним і його клієнтами панувала довіра, його турбує, як клієнти ставляться до нього.
3. Посередник розраховує на доступність обох сторін, щоб вони могли вести переговори, зазвичай, віч-на-віч. Соціальний працівник не повинен бачити обидві сторони.
4. Посередництво вимагає, щоб обидві сторони були готові до переговорів. Соціальна робота може тільки працювати з однією стороною, навіть якщо інша сторона не готова або не бажає змінюватися.
5. Посередництво – це структурований процес, який зазвичай обмежується одним або кількома сесіями. Соціальна робота, як правило, тривала – залежно від потреб та прогресу клієнта.
6. Роль посередника зосереджена на тому, як люди хотіли б бачити речі майбутнє, а не на всебічний аналіз останніх подій. Соціальному працівнику може знадобитися деякий час, щоб детально вивчити минуле клієнта, виявити походження та закономірності, людські переконання та поведінку, але це не є його основним напрямком.
7. Медіатор контролює процес, але не намагається відкрито впливати учасників або результату. Соціальний працівник часто свідомо бере на себе цю роль шляхом прагнення вплинути на клієнта, щоб він рухався в певному напрямку або зосередився на певному питанні.
8. Основна відмінність полягає у використаній методології. Коли соціальний працівник втручається для вирішення конфлікту, він використовує посередництво як іншу діяльність втручання. Медіація не використовує методологію соціальної роботи, а приймає свою специфіку і підхід до досягнення своєї єдиної мети - вирішення конфлікту.

Посередництво найчастіше використовується соціальними працівниками у кількох конфліктних зонах. Перша зона конфлікту – сім’я. У сімейній медіації посередник виступає в ролі третьої сторони та надає підтримку сторонам, які не можуть знайти спільної мови. Акцент робиться на вирішенні проблем у майбутньому, а не виявленні правоти і вини або на вчинках в минулому. Сімейне посередництво не підходить у випадку домашнього насильства, коли одна із сторін стала жертвою, а інший займає домінуюче положення.Медіація передбачає рівність учасників, які шукають за допомогою посередника відповіді на їхні запитання. Це завжди має бути добровільно, а також гарантувати права обох учасників.

Медіація при розлученні має різні цілі, одна з найважливіших – це покращити спілкування між подружжям. Посередництво сприяє більш дружнім взаємовідносинам, орієнтацію на співпрацю і вирішення проблем. Інша мета – компроміс, який дозволяє сторонам розуміти інтереси іншої сторони та намагатися знайти найкраще рішення для обох. А також є ще одна мета, характерна для будь-якої медіації – скорочення витрат і вирішення спору якнайшвидше. Посередництво допомагає формувати та зберігати гідність і повагу. [2, с. 28]

Ще одна роль соціального працівника як медіатора - це медіація у сфері охорони здоров'я. Фахівець сприяє доступу особам та групам осіб з обмеженими можливостями (переважно етнічні меншини або біженці) до медичного обслуговування та соціальних служб. Особлива роль медіатора охорони здоров’я - це:

* надавати інформацію про здоров’я, вести дискусії щодо обізнаності;
* надавати інформацію, пов’язану з вирішенням соціальної проблеми;
* надавати інформацію, пов’язану з потребами громади та охорони здоров’я;
* впливати на діяльності лікарів і медсестер на місцях їхньої праці;
* супроводжувати людей з інвалідністю до закладів охорони здоров’я та соціальної сфери;
* надати допомогу при заповненні документації;
* надавати психологічну підтримку;
* допомогти сім'ям з хронічним захворюванням (хворі або непрацездатні члени сім'ї).

Медіатор - це координуюча фігура, яка пов'язує громаду із медичними та соціальними службами, допомагає долати культурні бар’єри у спілкуванні та підтримувати діалог з установою, бере участь в оптимізації профілактичних програм. [30, с. 31]

У медіації існує стратегія «Ви виграєте». Вона дозволяє двом сторонам у дискусії відчути, що вирішення конфлікту є задовільним для обох сторін, і жодна з них не є «переможеною». Це корисно використовувати соціальним працівникам під час врегулювання конфліктів, особливо, коли йдеться про постійні відносини між сторонами. Все це перетинається з одним з основних принципів соціальної роботи - соціальною справедливістю. Пропонована методика складається з п’яти принципів:

1. Відокремлення людей від проблем;

2. Зосередження на інтересах;

3. Створення можливостей для взаємного прибутку;

4. Використання об'єктивних критерій;

5. Використання найкращої альтернативи домовленої угоди.

Необхідність залучення до посередницької діяльності фахівців із соціальної роботи пояснюється характером професії. Соціальні працівники часто опиняються в епіцентрі конфліктів між подружжям, між батьками та дітьми, опікунами, прийомними батьками, між сусідами, етнічними чи релігійними групами, на роботі чи в школі. Соціальні працівники, крім посередництва, можуть також діагностувати, порадити, спрямовувати, захищати та допомагати в управлінні конфліктами. Однак посередництво розширює горизонт соціальної роботи. Навчання соціальних працівників методам медіації для вирішення конфліктів можуть підвищити ефективність соціальної роботи.

* 1. **. Міжнародний досвід застосування медіації у соціальній сфері**

Ефективне та нейтральне вирішення спорів є ключем до того, щоб клієнти могли рухатися вперед і зосередитися на створенні цінності для майбутнього. Медіація є альтернативним засобом вирішення спору, коли дві або більше сторони звертаються до нейтральної третьої особи, медіатора, щоб допомогти їм знайти рішення для вирішення конфлікту в майбутньому. Під час медіації соціальний працівник сприяє обміну думками та заохочує сторони шукати взаємовигідні рішення.

Медіація як діяльність з врегулювання спорів існувала століттями. Свідчення про це було виявлено у фінікійській торгівлі. Подальший розвиток практика отримала в Стародавній Греції, а потім у Стародавньому Римі. Римляни закликали посередників як адвокатів або миротворців. У багатьох культурах посередник розглядається як священна фігура, гідна особливого ставлення. Цю роль приймали на себе, зазвичай, мудреці, племінні та місцеві вожді. У Стародавній Греції посередники допомагали вирішувати конфлікти між містами або державами. Стародавній Китай і Японія активно використовували посередника у випадку конфлікту між різними класами та соціальними групами. У середні віки в Західній Європі церква була найавторитетнішою організацією для вирішення сімейних спорів, покарання за вчинені злочинів та дипломатичних конфліктів.

Термін «посередництво» давно вживається в суспільстві. У Європі медіація запроваджена з кінця 1980-х років. Соціальна робота давно визнана посередництво як власну функцію. Повсякденна робота соціальних працівників передбачає вирішення різних типів конфліктів між клієнтами та їх соціальним середовищем. Протягом цього часу посередництво в соціальній роботі набуло більшого поширення 1970-х і 1980-х роках, а найбільше у сфері соціальної роботи в сім'ї. З 1980-х років посередництво було визнано в навчальних програмах соціальної роботи як окремий метод практики.[19]

Застосування медіації в соціальній роботі – це актуальний та перспективний напрям досліджень у сучасному розвитку теорії та практики соціальної роботи. Незважаючи на те, що медіація існує досить давно, в Україні така послуга з’явилась недавно. Як уже зазначалось раніше, в Україні існує законодавче обґрунтування посередництва, але його використання надавачами соціальних послуг є обмежене через недостатність досвіду у практиці та її організації, відсутністю фахівців у складі працівників організацій соціальної допомоги. Тому важливе значення має вивчення закордонного досвіду в організації медіації, оскільки практика використання медіації давно вже з інновації перетворилася у звичайну роботу соціального працівника. У зв’язку з цим було б цікаво дослідити використання медіації та її інтерпретації, зокрема, у країнах Скандинавії, де найшвидше було запроваджено медіацію, розглянути конструктивні рекомендації для української соціальної роботи.

Запровадження медіації у Скандинавських країнах має тривалу історію. Це почалось наприкінці XVIII-XIX ст. у Норвегії, Данії та Ісландії були створені спеціальні примирювальні ради, які повинні були вирішувати цивільні конфлікти, не доводячи справу до суду. У 1980 році судова система запровадила медіацію для роботи з жертвами правопорушень. З часом медіація розвивалась як у державному, так і в приватному житті. [26, c. 98] За останні 20 років така послуга у Скандинавії почала стрімко розвиватися, її популярність зросла. На сьогоднішній день у цих країнах медіація використовує три основні взаємодіючі та взаємодоповнюючі виміри: *теорія медіації, практика медіації, медіація у дії* ( рис. 2.3.)

**Рис. 2.3 *Медіація як система***

Теоретичні моделі медіації впливають практику та на медіацію в дії. Так само практична система медіації впливає на теорію і дію, а дія – на теоретичні та практичні системи.

Теоретичні моделі медіації є фундаментом для виявлення різних медіаційних підходів та їх співставлення один з одним. Застосування даної моделі є продуманим орієнтиром для соціальних працівників, сторін конфлікту, а також усіх, хто зацікавлений вивченням медіації. Іншими словами, це конструкція, яка відображає процедурні особливості проведення медіації через характеристику її основних компонентів. У країнах Скандинавії найчастіше використовуються:

* рефлексивна медіація;
* оціночна медіація;
* медіація сприяння;
* трансформаційна;
* фасилітативна медіація. [10]

Найбільше використовується фасилітативна медіація, коли соціальний працівник допомагає сторонам знайти своє вирішення з конфліктної ситуації. Така модель застосовується у комбінації з рефлексивною і базується на цінностях і мирному врегулюванні спору усіма сторонами конфлікту.

Медіація в дії завжди ґрунтується на певній системі, теорії та практиці медіації. Теорія заснована на безпосередньому посередництві на практичному рівні. Різні теорії посередництва вимагають різних стилів і прийомів посередництва. Важливо, що посередництво в дії зосереджується на переговорах, щоб отримати знання з перших рук про те, чого можна досягти за допомогою процесу медіації, що, у свою чергу, впливає на обрані дії та рішення, які будуть прийняті. У більшості випадків у посередництві використовуються наступні методи медіації, зокрема активне слухання, інтерв’ю, особисті зустрічі та мозковий штурм. Застосування різноманітних прийомів, методів і прийомів має становити єдине ціле, яке можна назвати «посередництвом».

Практична система медіації визначає галузі, в яких має бути застосована медіація. У скандинавських країнах практична система існує у трьох вимірах: системі соціальної роботи, судовій і юридичній та в інших медіаційних системах. Практична система медіації у соціальній роботі включає у себе:

* мультикультурну медіацію;
* сусідську медіацію;
* шкільну медіацію;
* вуличну медіацію.

У Фінляндії поширеною є шкільна медіація, мета якої полягає у вирішенні конфліктів за допомогою спеціально підготовленого медіатора. Під час медіації учні, які конфліктують, взаємодіють один з одним під наглядом медіатора, обговорюють тему конфлікту і метод вирішення, що створює мирну та безконфліктну атмосферу у закладі. Відповідно такий метод призводить до зменшення випадків булінгу у школі, особливо через різний соціальний статус дітей. Самі ж діти навчаться в майбутньому дипломатично вирішувати конфліктні ситуації.[25, с. 11]

Норвегія, Фінляндія та Данія можуть подітись досвідом вуличної медіації. Зараз дуже багато дітей, підлітків та молоді, які активно розвиваються, здійснюють аморальні вчинки, порушують закон. Ідея вуличної медіації полягає у тому, щоб вчасно направити молоду людину на правильний шлях. Мета – навчити молодь розуміти власні помилки, брати на себе відповідальність за них і виправляти їх. Під час вуличної медіації молода людина зустрічається зі свідком своєї поганої поведінки, також присутні його батьків та посередники з системи соціальних служб. [11]

Важливе місце у Скандинавських країнах займає сімейна медіація. Соціальні працівники надають допомогу та підтримку, коли виникає сімейна суперечка стосовно дотримання рішень та домовленостей про опіку над дитиною та право спілкуватись та виховувати її. Основна мета сімейної медіації полягає у захисті інтересів дитини. Сімейна медіація у Скандинавії найбільше базується на християнських цінностях. Основне завдання – це зберегти сім’ю і не допустити розлучення. Норвегія завжди використовує медіаторів, коли є ситуація із розлученням. Головне – це возз’єднати сім’ю, якщо ж це не вдалось - то захистити дитину.

Використання скандинавської медіації має свої особливості, які необхідно враховувати при формальній реалізації процедур медіації в Україні. Крім того, різноманітні сфери застосування медіації в скандинавських країнах дозволяють нам спиратися на досвід цих країн у практиці медіації в соціальній роботі, яка дозволяє вирішувати полікультурні, шкільні, сімейні, судові та кримінальні, виробничі конфлікти. Оскільки актуальність використання посередництва у соціальній роботі є специфічною для галузі, що розглядає предмет професійної соціальної роботи як діяльність, присвячену соціальним взаємодіям, які стали або можуть стати соціальними проблемами.

# **Висновки до розділу ІІ**

Отже, тема конфліктів є дуже важливою, бо кожен з нас у своєму житті, починаючи з раннього дитинства, не раз зустрічався з цим явищем. Уміння добре розв’язувати конфліктні ситуації, уникати більшості з них є великим досягненням людини, яка існує в соціальному оточенні. Особливо це вміння необхідне соціальному працівнику тому, що він працює з людьми, які мають особливі потреби. Володіючи знаннями про особливості виникнення й перебігу конфліктів у соціальній сфері, соціальний працівник, досягне високого рівня майстерності та професіоналізму. Медіація є ефективним способом правильного врегулювання конфліктів, а це, своєю чергою, сприяє підвищенню культури населення шляхом формування у людей усвідомлення переваги мирного врегулювання спорів на відміну від звичайних.

У нашому суспільстві медіаціє відіграє дуже важливу роль. Коли сторони посилаються на свої інтереси та беруть участь у діалозі, обговорюють проблему, посередництво часто призводить до врегулювання, яке має більшу цінність, ніж довгі суперечки, які в результаті руйнують стосунки, а проблеми так і не вирішуються. Медіація не завдає мінімальні ризики для сторін, проте дає значні вигоди. Справді, можна було б сказати, що, навіть якщо врегулювання не досягнуто, посередництво ніколи не зазнає невдачі, оскільки в процесі спілкування сторони у будь-якому випадку визначають факти та питання спору. Можливо, теорія медіації у нашій країна знаходиться на стадії розвитку, проте весь цивілізований світ використовує дану методику дуже давно, тому ми маємо можливість запозичати в інших та пристосувати до своїх потреб у професійні діяльності соціальних працівників.

# **РОЗДІЛ ІІІ.** **АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ЗАСТОСУВАННЯ МОРАЛЬНО-ЕТИЧНИХ НОРМ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА У РОБОТІ З ДЕЯКИМИ КАТЕГОРІЯМИ КЛІЄНТІВ ПРИ МЕДІАЦІЇ**

* 1. **Функції та роль соціального працівника у вирішенні конфліктів у сім’ї за допомогою медіації**

Інститут сім’ї справедливо можна вважати головним осередком у нашому суспільстві. Сім’я – це основна ланка, яка будує суспільство, те, від чого залежить майбутнє нашої країни та нації. Тому носій внутрішньої правової політики має бути спрямований на забезпечення найкращих умов для створення, існування та підтримки української сім’ї. Дуже важливо, що новий Закон України «Про медіацію» визначає правову базу та процедури проведення медіації для врегулювання конфліктів, без втручання суду. Одним із видів медіації є сімейна медіація. Це спосіб вирішення конфліктів між учасниками сімейно-правових відносин. Тобто між дітьми, батьками, подружжям, іншими членами сім’ї та родичами.

Послуги сімейної медіації – це добровільний спосіб вирішення спорів, коли медіатор допомагає сторонам вирішувати суперечки щодо сімейних питань. Медіатор не вирішує справу натомість допомагає сторонам досягти угоди, прийнятної для них обох. Коли соціальні працівники працюють як сімейні посередники, їхня робота полягає в тому, щоб допомогти сторонам досягти угоди щодо опіки над дітьми та доступу до них чи будь-яких інших сімейних питань.

Соціальний працівник повинен здійснювати аналіз соціальних характеристик, виявляти асоціальну поведінку у членів сім'ї, перевіряти рівень освіти батьків і дітей, розкривати основні проблеми і труднощі у сім'ї. Фахівець соціальної роботи визначає те, що в першу чергу викликає конфлікт. Основна його робота полягає:

* допомагати батькам у вихованні дітей, направивши їх на різні курси
* надавати психологічну допомогу, як батькам так і дітям, з приводу правильного врегулювання конфліктів, які виникають в сім'ї.
* вчасно виявити необхідність і вид допомоги батькам у виконанні ними виховних функцій
* попередження різних форм насильства і знущання над дітьми, так як саме насильство сприяє загостренню конфліктних ситуацій.

В будь-якій сім’ї може виникнути конфлікт: у багатодітній, коли є більше ніж три дитини; у неповній, коли виховує дитину один з батьків; у подружжі, яке проживає разом зі своїми батьками братами чи сестрами; в асоціальних родинах, неблагополучних сім’ях, де є пияцтво, наркоманія і інші шкідливі звички.

Сімейна медіація допомагає знайти спільну мову між тими членами сім’ї, які не можуть порозумітися самостійно. Буває, що найближчі люди при спілкуванні один з одним псують стосунки або зовсім перестають спілкуватися через взаємні образи, наслідком чого є розрив відносин. Медіація у сімейних суперечках допомагає членам сім’ї вирішувати суперечки та працювати разом, щоб приймати обґрунтовані рішення про розлучення, подальшу участь у аліментах, фінансових та майнових питаннях. Фахівець під час проведення медіації повинен врахувати високоемоційні та людські фактори, притаманні сімейному конфлікту, а також знати про всі його особливості, щоб мати можливість максимально ефективно підлаштувати медіаційну процедуру під конкретний сімейний конфлікт.

Суперечки у сім’ї - це найпоширеніший вид конфлікту і йому притаманні такі характеристики:

* глибокі душевні переживання та страждання їх учасників. Під час медіації, соціальний працівник має знати, що емоції часто заважають сторонам зосередити свою увагу на проблемі і чітко визначитись, як бути далі.
* сімейний конфлікт є динамічним, і кожен його етап протікає доволі швидко. Він є багатостороннім, дуже часто буває, що до суперечки подружжя долучаються інші члени сім’ї – батьки діти і т.д.
* сімейні суперечки часто супроводжуються образами, приниження гідності, докори та інші речі, які є неприємними, і виникають у процесі сварки між його учасниками.

Суперечки з приводу розлучення мають сильний вплив на статус та інтереси дітей. Розкол між батьками – одна з найскладніших ситуацій у житті дитини, яка залишає великий відбиток у свідомості дитини та негативно впливає на її майбутнє. Важливо правильно підготувати дитину до змін, які відбудуться в її житті, і пояснити, що батьки все одно люблять її і завжди будуть поруч, навіть якщо вони більше не живуть разом. Взаємодія між батьками після розлучення важлива, оскільки, незважаючи на те, що вони більше не разом, у них все ще є тривалий період часу для спільного виховання дітей. Але завдання соціального працівника - це докласти максимально зусиль, щоб зберегти сім’ю. Якщо ж це не вдається, то допомогти правильно розділити обов’язки в сім’ї після розлучення, з користю для дітей. Нижче наведемо практичну ситуацію з прикладом ролі соціального працівника як медіатора у сім’ї, де є конфлікт з приводу розлучення.

У шлюбі зі своїм чоловіком Лариса прожила 10 років. Вони були найкращими друзями дитинства. Завжди були разом у садку, в школі, а почали зустрічатись від 10-го класу. Через 4 роки, Олег зробив Ларисі пропозицію і вони одружились. Мама була дуже задоволена вибором Олега, Ларису вона знала від маленької як хорошу, веселу і добру дівчину.

Подружжя, обидвоє, мали престижну і добре оплачувану роботу. Після двох років спільного життя у них з’явилось двоє дітей-двійнят. Жінці довелось взяти декретну відпустку, щоб приділяти увагу вихованню своїх малюків. Сім’я була дуже щаслива, дітки росли на потіху батькам, а чоловік Лариси проявляв неабияку любов та повагу до своєї дружини.

Пройшло кілька років і стосунки у їхній сім’ї дещо погіршились. Олег приходив втомлений пізно з роботи додому і мало приділяв увагу своїм рідним. Ларисі, відповідно, не подобалось таке ставлення до сім’ї з боку свого чоловіка, вона намагалась поговорити з ним про це, але розмова закінчувалась сваркою. А ще до них, на певний період, переїхала мама Олега, щоб допомогти невістці виховувати дітей. Часто бувало, що вона теж брала участь у конфлікті між подружжям. Тільки вона завжди висловлювала свою позицію в сторону дітей і старалась не втручатись в особисті стосунки пари. Але у цій ситуації найгіршим було те, що всі скандали відбувались на очах у дітей. На підсвідомому рівні ці події закарбовувались у їхній пам’яті, що погано може відобразитись на їхньому майбутньому. Мама весь час ходила сумна, батька бачили тільки ввечері. Єдина, хто приділяв їм достатньо уваги, була бабуся.

Одного разу Ларисі все ж вдалось вмовити Олега взяти вихідний і провести цілий день з сім’єю. Вони вирішили погуляти в парку, а потім піти в цирк. Хоч і здавалось би, день мав бути веселим, Лариса все ж була незадоволена. Часті дзвінки до Олега під час прогулянки сильно дратували її, але вона мовчала, бо не хотіла псувати настрій. І тут, коли вже вони зібрались іти в цирк, до Олега подзвонили і негайно викликали на роботу. Це дуже сильно розлютило Ларису. Вона була обурена тим, що чоловік поставився зневажливо до неї та дітей. Олег, своєю чергою, розізлився на дружину, мовляв, що вона ніколи його не розуміє і не підтримує. Ця ситуація закінчилась тим роздратований чоловік сів за кермо і поїхав на роботу, залишивши саму дружину з дітьми в парку. А Лариса, із зіпсованим настроєм, вирішила їхати додому. Цирк відміняється. Цей інцидент став останньою краплею для неї. Тому на Олега чекала серйозна розмова ввечері з приводу того, як їм жити далі.

Коли чоловік повернувся додому, Лариса чекала його на кухні. Від Олега було чути спиртним і це ще більше загострило ситуацію. Очікувалась спокійна розмова, але вийшло все, як завжди. Бабуся, мама Олега, не могла допустити ніякого розколу у цій сім’ї. Вона знала, що таке розлучення, адже теж виховувала Олега самостійно, без чоловічої підтримки і пам’ятає, як її сину було важко, коли тато пішов із сім’ї. Тим більше, прекрасно розуміла, що подружжя все ж кохають один одного. Просто ця сімейна рутина зламала обох. Тому вона вирішила звернутись до соціальних служб за послугою медіації.

Вислухавши цю проблему, соціальний працівник, в першу чергу, влаштував зустріч окремо з Ларисою та Олегом. Для того, щоб обговорити та проаналізувати конфлікт і визначити основні теми для обговорення. І головне питання, яке було висвітлене – чи готові вони працювати і домовлятись, щоб знайти спільне рішення, що допоможе вирішити цей конфлікт.

Перша розмова відбулась з Ларисою. Говорити почали взагалі не про тему конфлікту. Соціальний працівник запитував Ларису про їхнє спільне з чоловіком життя, як познайомились, смішні й сумні моменти проведені з ним. Таким чином, можна викликати у жінки забуті почуття побачити реакцію її на різні ситуації і зрозуміти, чи й справді вона ще любить Олега. Під час цієї розмови було видно, що жінка говорила про свого чоловіка з іскрою в очах. Коли дійшла розмова до сьогодення, то Лариса почала скаржитись, що їй не вистачає уваги і підтримки від чоловіка. Жінка розказала про те, що їй немає з ким поговорити, поділитися тим, що можна знати тільки рідним. Через те, що чоловіка часто немає дома, вся хатня робота лягла на її плечі. Діти ніколи з ним не граються, так як це було раніше і дуже за ним сумують. А у них такий вік, коли їм все цікаво, вони пізнають світ, тому важливо, щоб у процес виховання були залучені мама і тато.

Після Лариси відбулась розмова з Олегом. Працювали за однією і тією ж методикою, що і з його дружиною. Зі сторони Олега було й справді помітно, що він дуже зайнята особа, бо розмову весь час переривав телефон. Але було видно, чоловік так само, як і дружина, зацікавлений примиренню. Розмова про минуле викликала у нього подібні емоції, що й у Лариси. Але Олег скаржився, що він просто не відчуває розуміння зі сторони дружини. Він дуже багато працює для того, щоб сім’я ні в чому собі не відмовляла. Іноді він приходить з роботи роздратований і весь негатив може вихлюпнути на Ларису. Але вона у відповідь ображає його не менше. Олег каже, що дуже хотів би проводити більше часу з сім’єю, проте у нього немає можливості.

З цих співбесід медіатор робить висновок, що обоє його клієнтів відчувають синдром емоційного вигорання. Лариса - від домашньої роботи і буденності, а Олег – від своєї професійної діяльності, через понаднормову працю. Конфлікт між ними вдома – це виплеск емоцій, що назбирується протягом дня. Тому цю сім’ю потрібно негайно рятувати. Підтвердженням цього було те, що обоє із подружжя дали чітку, позитивну відповідь щодо подальшої роботи з медіацією, яка допоможе налагодити спілкування між ними, виявити інтерес один до одного, інтерес до дітей, зберегти подружні відносини. Соціальний працівник повинен допомогти сторонам знайти взаємоприйнятне рішення та в подальшому добровільно його виконати.

Наступна зустріч відбулась між соціальним працівником та Ларисою з Олегом. Під час цієї розмови, подружжя беземоційно, спокійно обговорили проблеми в сім’ї, вислухали один одного, що кому не подобається і що хотіли б зміняти. На цьому етапі головна роль соціального працівника – це спостерігати за подружжям, стримувати їхні негативні емоції, коли вони виникають під час розмови, відстоювати інтереси дітей, а також допомогти знайти компромісний варіант примирення. В даному випадку соціальний працівник, після їхньої розмови, запропонував пожити подружжю тиждень окремо один від одного, таким чином, вони зрозуміють всю важливість їхніх стосунків, особливо після їх душевної розмови. А з дітками погодилась залишитись їхня бабуся.

Наступна їхня зустріч відбулась через тиждень після цього. Лариса та Олег поводились зовсім по-іншому, ніж минулого разу. Подружжя почали говорити про те, що шкодують про свої вчинки і їм дуже важко бути на відстані. Зрозумівши всі свої помилки, попросили пробачення один в одного. Згодом, коли пройшов деякий час, соціальним службам стало відомо, що Олег звільнився з того місця праці, де він був раніше і влаштувався на нову роботу. Досвіду у нього було багато, тому він зайняв керівну посаду на новому місці праці. Вони з сім’єю почали частіше проводити вихідні разом і забирати дітей з дитячого садочку по черзі. Таким чином, у Лариси було більше вільного часу, щоб приділяти увагу собі. А бабуся, зрозумівши що у сім’ї сина панує злагода, повернулася у свій дім.

Медіація у сімейних конфліктах, зокрема, проводиться методом “живих зустрічей” між сторонами конфлікту. Така сімейна процедура може включати в середньому від трьох до шести зустрічей, тривалістю до трьох годин кожна. Це допомагає сторонам спору усвідомити, що відбувається, прийняти ситуацію такою як вона є, навчитися новому типу безконфліктної взаємодії, щоб відновити взаємини з рідними людьми.

## **Використання технології медіації для вирішення конфліктів у громаді**

Сьогодні в Україні значне місце посідають суперечки між громадами, які часто переростають у політичні конфлікти. До них належать давні конфлікти між західними і східними регіонами через питання мови, їхню культуру і традиції, менталітет людей, а також новий вид конфлікту - між внутрішньо переміщеними особами та громадами, які їх приймають. Дуже часто траплялись конфлікти між учасниками антитерористичної операції та особами, які не поділяють патріотичних поглядів.

Тема конфліктів у громаді є досить актуальними, особливо в період змін. Соціальні працівники у сфері своєї діяльності впливають на громаду і також зазнають від неї постійного впливу. Для того, щоб втручатися в різні суперечливі ситуації, які викликають труднощі в роботі з людьми, їм потрібно бути обізнаними з різновидами громади, формальними й неформальними характеристиками її структури. Особливо ускладнює цей процес і те, що в Україні проводилась адміністративно-територіальна реформа, що також спричинило до певних незадоволень у громадах через зміну їх статусу, підпорядкування тощо. Так виникають конфлікти у громадах. Причинами цього є різні обставини, а саме, змінні та непостійні темпи просування реформ, екологія територій, політичні чинники, супротив змінам з боку місцевих еліт, недостатнє інформування місцеву громаду про нові реформи або незрозуміле пояснення їх суті людям. Також існує проблема в окремих територіальних громадах через неналежне врахування інтересів тих територій, які знаходяться за межами адміністративного центру територіальної громади. Одну із таких проблем наведемо в прикладі і продемонструємо роль соціального працівника як медіатора в ній.

До соціальних служб звернулися представники місцевого самоврядування с. Веряця за послугою медіації, щоб допомогти врегулювати конфлікт з громадою. Справа в тому, що люди часто скаржаться на те, що вони не мають куди дівати з сміття і воно розкидане повсюди. Причина цього: по-перше, в селі не укладений договір з підприємствами, які займаються вивозом сміття. По-друге, по вулицях Веряці немає жодного сміттєвого баку, щоб навіть найменші дрібниці викинути. Отож, окремі жителі села знайшли не зовсім правильний вихід з ситуації, як позбуватись непотребу, викидаючи це все, хто куди хоче: у річку Тису, ліс, просто на околицях вулиці. Але більшість вивозили в сусідні села, де є спеціальні баки для сміття. Проте людям не зовсім подобався такий метод, адже це досить далеко треба їхати та й жителі сусіднього села висловлювали своє незадоволення з приводу «чужого» сміття.

З часом концентрація сміття на околицях привела до критичних наслідків: річка стала настільки забруднена, що люди перестали в ній купатись влітку, всюди було повно мішків з різним непотребом, а в чистому повітрі був неприємний запах. Останньою краплею стало те, що під час гри у дитячий футбол, юний футболіст сильно пошкодив собі ногу, через розбиту скляну пляшку. Незадоволенню й обуренню мешканців не було меж тому, що місцева влада, протягом багатьох років не вирішувала це питання. Через це окремі представники громади, звернувшись до сільського голови, були вкрай негативно налаштовані, що призвело до серйозного конфлікту.

Проаналізувавши цю ситуацію, соціальний працівник, для початку вислухав позицію місцевих жителів, щоб чітко сформулювати причину конфлікту. Представники громади під час бесіди скаржились, що неодноразово звертались до органів місцевого самоврядування з цим питанням і завжди це відкладали на пізніше, мовляв, є більш важливіші проблеми, окрім цієї, які потребують негайного вирішення. На останнє звернення сільський голова відповів, що у нашій країні йде війна і зараз потрібно думати про зовсім інші речі. Така відповідь дуже обурила громаду, адже це вже переросло в маніпуляцію. Більше того, реакція на порізану ногу хлопчика була байдужою зі сторони місцевої влади, що ще більше доводило ситуацію до конфлікту. Тому люди вирішили домогтися вирішення цієї проблеми будь-якою ціною. Вислухавши це, соціальний працівник зрозумів, що місцеві жителі налаштовані досить агресивно і рішуче. Примирення їх з місцевою владою буде вкрай важким процесом тому, що ситуація загостилася до межі. Під час спілкування соціальний працівник намагався заспокоїти жителів і вияснити, чи є у них якісь ідеї стосовно вирішення проблеми.

Наступним етапом була розмова з органами місцевого самоврядування. Перше, про що вони почали говорити, це визначення причини того, що вони не організовують вивіз сміття, чому ця ситуація дійшла до крайнощів, що люди викидають непотріб у довкілля. Голова сільської ради пояснив, що їхнє село розташоване дуже далеко від самого сміттєзвалища, дорога до Веряці дуже погана, тому не всі підприємці хочуть братися за це: по-перше, частий ремонт машин, по-друге, великий ресурс використання палива. А ті підприємства, якщо й беруться за цю роботу, то вимагають високу оплату і не кожен в селі хоче платити такі гроші. Тому інших варіантів вони не знають, як це організувати. А з приводу того, що люди викидають будь-куди, сільський голова пояснював, що неодноразово робили зауваження людям, проте, це все було марно. Під час цієї розмови соціальний працівник намагався донести до органів місцевого самоврядування, що екологія зараз теж дуже важлива. Тому їм необхідно придумати якийсь компромісний варіант для вирішення цього питання.

Наступна зустріч вже відбувалась між представниками громади та місцевим самоврядуванням в присутності соціального працівника. Основне питання, яке було перед ними – це як правильно позбутись сміття, щоб з обох боків було компромісне завершення конфлікту. Сторони довго дискутували і справа вже дійшла до того, що люди переходили на особистості. Тому соціальний працівник часто заспокоював людей і робив короткі перерви для того, щоб всі заспокоїлись і з холодним розумом зконцентрувались на проблемі. Під час розмови виявилось, що недавно їхня громада виграла тендер і кошти планували витратити на будівництво дитячого майданчика. Соціальний працівник запропонував варіант - витратити ці кошти на закупівлю сміттєвих баків. Цей варіант сторони взяли до уваги, але була важлива думка більшості, тому потрібно було провести голосування. Також соціальний працівник запропонував представникам громади висловити свій варіант як позбутися сміття з села. І, як виявилось, є один фермер, який готовий виділити дві великі машини, щоб раз в місяць вивозити весь непотріб. Єдине, що буде входити в обов’язки громади, це заправляти транспорт, а також зробити графік для всіх чоловіків, щоб по черзі, кілька жителів забирали все з села та везли на сміттєзвалище. Це вийде значно дешевше, ніж замовляти спеціальну машину. Від органів місцевого самоврядування вимагається: домовитись з підприємством, що громада буде самостійно вивозити сміття на їхню територію за іншу оплату, а також провести голосування у громаді, куди краще витратити гроші з тендера. Також соціальний працівник зауважив, що проблема сміття на околицях нікуди не ділася, тому потрібно самоорганізуватися на кілька днів, щоб місцеві жителі і члени місцевого самоврядування гуртом зібрались і почистили своє село.

Після розмови обидві сторони домовились зустрітись через тиждень, розповісти про результати переговорів і на чому вони зійшлись. Під час зустрічі виявилось, що медіація пройшла успішно:

1. Більша половина громади проголосувала за закупівлю сміттєвих баків, отож, органи місцевого самоврядування займаються цим питанням;
2. В громаді організували толоку, щоб позбирати і вивезти сміття на околицях;
3. Люди домовилися з фермером стосовно щомісячного вивозу сміття, а також склали спеціальний графік, хто цим буде займатися.

Для того, щоб вирішувати проблеми у громаді, при цьому перебуваючи під постійним тиском людей, робота місцевого самоврядування вимагає нових способів взаємодії з людьми. За допомогою медіації проведення переговорів є хорошим інструментом для налагодження комунікації, вирішення конфліктів і прийняття рішень. Конфлікти виснажують громадськість і місцеве самоврядування. Чим довше він триває, тим серйознішою проблема. Ефективне вирішення проблемних питань є тоді, коли люди вміють між собою домовлятися, а якщо ж ні, то вчасно звертаються по допомогу медіатора. [19, c. 4] Це позитивно впливає на сприйняття місцевої влади і на швидке вирішення проблем села або міста, що робить його більш зразковим на фоні інших.

## **Висновки до розділу ІІІ**

Розглянувши подані ситуації, можна зробити висновок, що етика роботи соціального працівника вкрай важлива, особливо під час проведення медіації. Тому, що саме він допомагає людям знайти правильний шлях і зберегти стосунки. Поведінка фахівця повинна опиратись на всі етичні норми і правила, адже він наштовхує клієнтів на правильний шлях, відповідно, щоб вони прислухались до нього, соціальний працівник повинен бути для них авторитетом.

Медіація допомагає знайти спільну мову між членами сім'ї, які не можуть самостійно порозумітись, а також між громадою і її представниками або громадою, у якій є розбіжності у поглядах і виникає суперечка. Навіть найближчі люди розривають стосунки, коли погано спілкуються один з одним, або взагалі перестають спілкуватися під час образ, припиняють будь-які стосунки. При проведенні медіації фахівець повинен враховувати високоемоційні та людські фактори, притаманні конфлікту, і розуміти всі його характеристики, щоб мати можливість найбільш ефективно адаптувати процес медіації відповідно до конкретного типу суперечки. Варто пам’ятати, що визнання проблеми складає 50% шляху її вирішення.

# **ВИСНОВКИ**

Отже, у нашому суспільстві людина - найвища цінність, незалежно від її статусу, матеріального становища, освіти, раси, національності, поглядів та переконань. Такі вирази, як переконання та норми людської діяльності, вимагають належного регулювання. Вимоги до роботи соціального працівника – це якісне надання підтримки і допомоги всім, хто її потребує, виявляючи належну повагу до особистості, підтримку, розуміння, уважність та безкорисливість. Основні провідні принципи сучасної соціальної роботи - це:

1. Підтримка та сприяння людській гідності та добробуту.
2. Конфіденційність.
3. Повага права на самовизначення
4. Комплексна робота
5. Відповідальність за результат
6. Визначення та розвиток сильних сторін
7. Боротьба з утиском
8. Безкорисливість.

Соціальний працівник має постійно звіряти свої думки й почуття, дії та вчинки, відносини і діяльність з основними професійними вимогами, відповідно, знати і розуміти основні положення соціальної роботи і вміти їх ідентифікувати і втілювати.

У цій роботі нами проаналізовано, що цінності та етика мають велике значення для соціальної роботи. Вони відображають ідеологію професії. Їхня артикуляція за допомогою етичних стандартів керує вибором і діями соціальних працівників у різних ролях, умовах і групах клієнтів. Цінності та етика допомагають вирізняти соціальну роботу з-поміж інших професій і забезпечують основу для відповідальності. Етичні рішення покладаються на глибоке розуміння кодексів, якими керується професія. Тому соціальні працівники повинні розуміти такі поняття, як самовизначення, конфіденційність, інформована згода, компетентність, а також конфлікти інтересів і способи, якими вони можуть бути оскаржені або підтримані на практиці.

Сучасне суспільство характеризується складною системою взаємовідносин, призначених для досягнення певних цілей. Їх часто переслідують протилежні думки, одна й таж ситуація може розумітись по-іншому, все це призводять до певних труднощів у спілкуванні і спричиняє конфлікт. Конфлікти є природним явищем тому і не є шкідливі для людини, але в певних випадках конфлікти можуть завдати шкоди психіці людини, матеріальному й духовному світу. Нами досліджено, що існує три типи конфліктів:

* внутрішньоособистісні
* міжособистісні
* групові.

Володіння знаннями про особливості виникнення й перебігу конфліктів у соціальній сфері є важливими для соціального працівника. Тому найефективнішим способом мирного вирішення конфліктів є медіація.

Необхідність участі спеціалістів із соціальної роботи в медіації пояснюється характером професії. Соціальні працівники часто знаходяться в центрі конфлікту між подружжям, батьками та дітьми, опікунами, прийомними батьками, сусідами, расовими чи релігійними групами, на робочих місцях чи школах. На додаток до посередництва, соціальні працівники можуть діагностувати, консультувати, направляти, захищати та допомагати в управлінні конфліктами. Медіація розширює горизонти соціальної роботи. Навичкам медіації з вирішення конфліктів можна підвищити ефективність соціальної роботи.

Соціальний працівник може проводити медіацію з різними категоріями населення. Кожна з них вимагає особливого підходу. При медіації фахівець повинен поводити себе спокійно та врівноважено, дотримуватися певних правил та норм етикету. Кожен клієнт повинен бути вислуханий, незважаючи правильно він зробив чи ні, фахівець не повинен критикувати його вчинки або сварити, основне завдання - це вирішення проблеми тепер, аби вона не виникла у майбутньому, а не «розбір» вчинків у минулому. Конфлікти бувають різні, тому фахівець має вміти правильно визначати проблему спору і разом з обома сторонами знайти компромісний вихід зі ситуації. При цьому соціальний працівник має не допускати під час бесіди агресії, образ, скандалів і інших чинників між клієнтами, які блокуватимуть шляхи вирішення.

Оскільки використання медіації в Україні надавачами соціальних послуг обмежене через недостатність практичного та організаційного досвіду, дефіцит спеціалістів у штаті організацій соціальної допомоги, ми розглянули досвід зарубіжних медіаційних організацій, адже закордоном практика медіації вже давно змінилася з інновації на буденну роботу соціальних працівників.

Для прикладу було досліджено Скандинавські країни. Особливу увагу у роботі приділено вуличній та шкільній медіації щодо їх можливого впровадження у нашій країні. Ідея вуличної медіації полягає у тому, щоб вчасно настановити молоду людину на правильний шлях. Зараз дуже багато дітей, підлітків та молоді, які активно розвиваються, здійснюють аморальні вчинки, порушують закон. Тому важливо вчасно навчити молодь розуміти власні помилки, брати на себе відповідальність і їх виправляти. Стосовно шкільної медіації, то це призводить до зменшення випадків булінгу у школі, особливо через різний соціальний статус дітей. Самі ж діти навчаться в майбутньому цивілізовано й спокійно вирішувати конфліктні ситуації.

Дослідження, аналіз та творча інтерпретація досвіду скандинавських країн є надзвичайно важливими в медіації у соціальній роботі в Україні. Вивчення та узагальнення різноманітного практичного досвіду медіації дозволить визначити основні напрями її впровадження в Україні, особливо в системі соціальної роботи, оскільки медіація спрямована на створення можливостей для конструктивної соціальної взаємодії різних груп. Аналіз та систематизація дозволить виявити конструктивні ідеї скандинавського досвіду, які підійшли б для впровадження в Україні.

Розглянувши застосування медіації на практиці з сім’єю або громадою, доходимо висновку, що ця технологія допомагає вирішувати будь-які конфлікти, зрозуміти важливість сімейних відносин і вплив суперечок на дітей, а також розв’язувати суспільні проблеми і зберегти стосунки у громаді. При цьому фахівець повинен поводитися толерантно, розважливо, спокійно, дати можливість клієнтам зрозуміти, що вони вислухані і їм допоможуть вирішити проблему. Медіація сімейних конфліктів у нашій країні зменшить кількість розлучень, а конфліктам у громаді допоможе вирішити багато суспільних проблем, які не вирішувались дуже давно і побудувати мирне та свідоме суспільство.

# **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ**

1. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: *Наказ Міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту* від 9.9.2005 р. № 1965: [сайт]. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05>
2. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 *Верховна Рада України* № 1875-IX: [сайт]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
3. Про соціальні послуги: Закон України від 17.09.2019 *Верховна Рада України* № 2671-VIII: [сайт] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
4. Агарков О. А., Арабаджиєв Д. Ю., Єрохіна Т. В., Кузьмін В. В., Мещан І. В., Попович В. М. Технології соціальної роботи. Запоріжжя: Вид-во «Мотор Січ» 2015. 487 с.
5. Варнава У.В. Певні аспекти консультування у соціальній роботі та психології. Одеса: Вид-во «ВМВ», 2014. 66 с.
6. Головатий М. Ф. Соціальні та політичні конфлікти. К.: Вид. дім «Персонал», 2010. 16 с.
7. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
8. Звєрєва І. Д., Лактіонова Г. М. Соціальна робота в Україні: навчальний посібник. К.: Центр навч. літ-ри, 2004. 256 с.
9. Капська А. Й. Технології соціально-педагогічної роботи. К. 2000. 370 с.
10. Ковчина І. М. Сучасні технології соціальної роботи за рубежем. К.: Міленіум. 2015. 95 с.
11. Попова A., Тургенєва, A. Досвід використання медіації у Скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи. Запоріжжя: Вид-во «Кругозір». 2021. 274 с.
12. Соціальне забезпечення в Україні : навч. посібник / кол. авторів; за ред. А. Я. Кузнєцової, З. Е. Скринник, Л. К. Семів. Львів: Університет банківської справи, 2021. 547 с.
13. Генезис етичної думки. Етичні традиції у розвитку й становленні соціальної роботи в Україні. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/9456/1/%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf>
14. Діалог у місцевих громадах. URL: <https://peacefulchange.org/wp-content/uploads/2021/01/IMIP-Dialoge-print.pdf>
15. Медіація як соціальна послуга. Основні поняття. Принципи дії. URL: <https://buchanska-rda.gov.ua/news/1636098512/>
16. Морально-етична культура соціального працівника URL: <http://studentam.net.ua/content/view/4241/114/>
17. Професійна мораль соціальних працівників. URL: <https://studizba.com/files/show/doc/156546-1-142996.html>
18. Професійно-етичний кодекс соціального працівника. URL: <https://allref.com.ua/uk/skachaty/Profesiiyno-etichniiy_kodeks_social-nogo_pracivnika?page=1>
19. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/705149/1/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D1%96%D0%BB%208.%20%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BA%D0%B8.pdf>
20. Рекомендації щодо правил поведінки відповідальних осіб з маломобільними групами населення. URL: <https://vn.arbitr.gov.ua/sud5003/gromadyanam/15/2>
21. Фахові цінності і принципи в соціальній роботі. URL: <https://studizba.com/files/show/doc/156546-1-142996.html>
22. Форми і методи соціальної роботи. URL: <https://soc.bobrodobro.ru/24715>
23. Функції та основні параметри сучасної сім'ї. URL: <https://refdb.ru/look/1473806.html>
24. Юність Науки – 2019: Соціально-Економічні та гуманітарні аспекти розвитку суспільств. URL: <https://stu.cn.ua/wp-content/uploads/2021/04/yun19-t2.pdf>
25. Abraham, J. Divorce meditation – limiting the profession to family/matrimonial lawyers. 2008. 256 с.
26. Bernt S. Custody mediation in Norwegian courts: a conglomeration of roles and processes. 2018. 133 с.
27. Bistek P. The Casework Relationship. 1994. 149 с.
28. Deutsch M. Cooperation and competition. 2006. 199 с.
29. Deutsch M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. 1997. 217 с.
30. Pulova-Ganeva J. Social Inclusion of Vulnerable Ethnic Minorities. Veliko Tarnovo: Ed. University of Veliko Tarnovo, 2011. 174 с**.**

# **ДОДАТКИ**

**Додаток А**

**Етика соціальної роботи: принципи і стандарти**

*Ухвалено Міжнародною федерацією*

*соціальних працівників (МФСП)*

*Коломбо, Шрі-Ланка, 6-8 липня 1994 року*

1. **Вступ**

Етична обізнаність є необхідною складовою професійної практики будь-якого соціального працівника. Його вміння поводитися етично є важливим аспектом якості послуг, які він надає клієнтам.

МФСП сприяє дискусіям і роздумам з етичних проблем серед соціальних працівників, асоціацій та країн-членів цієї Федерації.

Основою подальшого розвитку роботи МФСП з питань етики є наукова праця "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти", яка складається з двох документів: Міжнародної декларації етичних принципів соціальної роботи і Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників. Ці документи являють собою головні етичні принципи професії соціального працівника, рекомендують методи знаходження рішень за умов етичної дилеми, розглядають питання взаємозв'язку соціальних працівників із клієнтами, колегами та іншими особами, залученими до цієї сфери. Ці документи постійно використовують, переглядають й удосконалюють.

2. **Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи**

**2.1. Вступ**

МФСП визнає за необхідне декларування етичних принципів, якими слід керуватися у розв'язанні етичних проблем, що виникають у процесі соціальної роботи.

**Цілі Міжнародної декларації етичних принципів**

1. Формулювання низки головних принципів соціальної роботи, які можна адаптувати до культурного й соціального оточення.

2. Визначення сфер етичних проблем у практичній роботі соціального працівника (далі — проблемні сфери).

3. Формування настанов для вибору методів розв'язання етичних проблем (далі — методи розв'язання етичних проблем).

**Дотримання положень Міжнародної декларації етичних принципів**

Міжнародна декларація етичних принципів передбачає, що як колективні, так і індивідуальні члени МФСП дотримуються принципів, сформульованих у цій Декларації. МФСП припускає, що кожний колективний член допомагає своїм членам визначати й розв'язувати етичні проблеми в своїй практичній роботі. Колективні й індивідуальні члени МФСП можуть повідомити Виконавчий комітет про будь-якого колективного члена, якщо він не дотримується таких принципів. Національні асоціації, які зазнають труднощів у дотриманні цих принципів, повинні повідомити про це Виконавчий комітет МФСП. Виконавчий комітет може примусити колективного члена виконувати умови й цілі Декларації етичних принципів, якщо той їх ігнорує. Якщо цього буде недостатньо. Виконавчий комітет може наступним кроком запропонувати тимчасово відсторонити або виключити з членів таку асоціацію.

Міжнародна декларація етичних принципів має бути оприлюднена. Це дає можливість клієнтам, роботодавцям, професійним працівникам інших галузей та широким масам очікувати дотримання етичних принципів соціальними працівниками.

Ми вважаємо нереальним створення детального переліку етичних стандартів для колективних членів через різницю в законодавстві, культурі та державному устрої країн-членів.

2.2. **Принципи**

Соціальні працівники діють на благо людини, якщо чітко дотримуються таких головних принципів.

2.2.1. Кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитись з повагою.

2.2.2. Кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискувало таке ж право Інших людей, і зобов'язана робити внесок у добробут суспільства.

2.2.3. Кожне суспільство, незалежно від устрою, повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх своїх членів.

2.2.4. Соціальні працівники віддані принципам соціальної справедливості.

2.2.5. Соціальні працівники зобов'язані присвятити здобуті знання й навички наданню допомоги окремим особам, групам людей, общинам і суспільствам в їх розвитку та розв'язанні конфліктів як поміж собою, так і в стосунках із суспільством та наслідків цих конфліктів.

2.2.6. Передбачено, що соціальні працівники повинні надавати якомога кращу допомогу будь-кому, хто потребує допомоги та поради, не маючи несправедливих обмежень щодо статі, віку, непрацездатності, расової приналежності, соціального класу, походження, релігії, мови, політичних переконань або сексуальної орієнтації.

2.2.7. Соціальні працівники поважають головні права людини, осіб та груп людей відповідно до Міжнародної декларації прав людини Організації Об'єднаних Націй та інших міжнародних конвенцій, що випливають з цієї Декларації.

2.2.8. Соціальні працівники ставляться з повагою до принципів приватного життя, конфіденційності та відповідального використання інформації в своїй професійній роботі. Соціальні працівники поважають виправдану конфіденційність навіть тоді, коли законодавство їхньої країни суперечить цій вимозі.

2.2.9. Передбачено, що соціальні працівники повинні повною мірою співпрацювати зі своїми клієнтами заради інтересів останніх, водночас віддаючи належну повагу інтересам інших людей. Клієнтів усіляко заохочують до участі в роботі, й вони повинні бути поінформовані про можливі ризики й переваги запропонованого напрямку дій.

2.2.10. Соціальні працівники, звичайно, очікують, що клієнти нестимуть відповідальність спільно з ними за визначення плану дій, спрямованих на зміну їхнього життя. До примусу, який може бути необхідним для розв'язання проблем однієї сторони за рахунок інтересів іншої, слід удаватися тільки після ретельної, виваженої оцінки претензій конфліктуючих сторін. Соціальні працівники повинні звести до мінімуму застосування правового примусу у розв'язанні проблем клієнта.

2.2.11.Соціальна робота не сумісна з прямою або непрямою підтримкою осіб, груп індивідів, політичних сил або силових структур, які використовують тероризм, тортури та інші заходи, спрямовані на пригноблення людей.

2.2.12. Соціальні працівники приймають етично обґрунтовані рішення й дотримуються їх, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної декларації етичних принципів МФСП, а також положенням Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, ухвалених їхньою професійною асоціацією.

2.3. **Проблемні галузі**

2.3.1. Проблемні галузі, тобто галузі, де виникають етичні проблеми, не обов'язково є загальними для всіх через різницю в культурі та державному устрої країни. Кожна національна асоціація заохочується до проведення дискусій з метою з'ясування важливих питань і проблем, які є характерними для цієї країни. Проте існують і загальновизнані проблемні галузі.

1) Коли випробовування лояльності соціального працівника виявляється на межі конфліктуючих інтересів:

— самого соціального працівника і клієнта;

— окремих клієнтів та інших людей;

— між конфліктуючими інтересами груп клієнтів;

— груп клієнтів і рештою суспільства;

— систем/закладів і груп населення;

— систем/закладів/роботодавців і соціальних працівників;

— різних груп професіоналів.

2) Коли соціальні працівники працюють і як помічники, і як контролери.

Зв'язок між цими двома протилежними аспектами соціальної роботи вимагає пояснення, яке ґрунтується на чіткому виборі цінностей, для того, щоб уникнути плутанини мотивів або відсутності ясності в мотивах, діях і наслідках дій. Щодо ролі соціальних працівників у державному контролі громадян, то вони зобов'язані пояснити етичне значення цієї ролі й те, до якої міри така роль прийнятна стосовно головних етичних принципів соціальної роботи.

3) Обов'язок соціального працівника щодо захисту інтересів клієнта легко вступає у конфлікт з вимогами до ефективності й корисності.

Ця проблема стає важливою після впровадження й використання інформаційної технології в галузях соціальної роботи.

2.3.2. Принципи, викладені в розділі 2.2, повинні завжди бути підставою будь-яких висловлюваних міркувань або вибору, зробленого соціальним працівником при розв'язанні проблеми.

2.4. **Методи розв'язання проблем**

2.4.1. Національні асоціації соціальних працівників зобов'язані розглядати етичні проблеми так, щоб їх можна було обговорити й спробувати розв'язати під час колективних дискусій в організації.

Такі дискусії повинні давати змогу окремим соціальним працівникам обговорювати, аналізувати й розглядати ці проблеми спільно з колегами, іншими експертними групами й сторонами, яких стосуються ці питання. Крім того, такі дискусії повинні давати можливість соціальному працівнику отримувати консультації від колег та інших фахівців. Обговорення й аналіз етичних питань завжди повинні бути скеровані на створення нових можливостей їх розв'язання.

2.4.2. Колективні члени повинні встановлювати і/або пристосовувати етичні стандарти до різних сфер діяльності, особливо до тих галузей, де виникають складні етичні проблеми, а також до тих, де етичні принципи вступають у конфлікт із відповідним законодавством країни або політикою органів влади.

2.4.3. Коли етичні засади закладають як настанову в практичній роботі соціального працівника, то обов'язком асоціацій є допомога окремим соціальним працівникам її аналізі й розгляді етичних проблем на підставі:

1) головних принципів Декларації (розділ 2.2.);

2) етичного/морального й політичного контексту дії, тобто аналізу цінностей і сил, які складають рамкові умови дії;

3) мотивів дії, тобто відстоювання вищого рівня усвідомлення цілей і намірів, на підставі яких соціальний працівник може розглядати перебіг дії;

4) характеру дії, тобто допомоги в аналізі морального змісту дії, наприклад, використання примусу на противагу добровільному співробітництву, опіки на противагу співучасті і т.д.;

5) наслідків, які може мати дія на різні групи, тобто аналізу наслідків різних способів дії для всіх залучених сторін як на короткотерміновій, так і на довготерміновій підставі.

2.4.4. Колективні члени несуть відповідальність за стимулювання дискусій, навчання й дослідження етичних питань.

**3. Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників**

(Цей розділ ґрунтується на положеннях Міжнародного морального кодексу професійних соціальних працівників, ухваленого МФСП 1967 року, але не включає етичні принципи, оскільки зараз вони містяться в новій окремій Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи в розділі 2.2.)

**3.1. Вступ**

Соціальна робота виходить із різних гуманістичних, релігійних та демократичних ідеалів і філософських теорій і є універсальною можливістю задоволення людських потреб, які виникають унаслідок взаємодії особи й суспільства, а також розвитку потенціалу людини. Професійні соціальні працівники віддані справі служіння людині заради її добробуту й реалізації її можливостей; розвитку й використанню знань з поведінки людини й соціальної поведінки; розвитку ресурсів, які б відповідали індивідуальним, груповим, національним і міжнародним потребам і прагненням; досягнення соціальної справедливості. Виходячи з Міжнародної декларації етичних принципів соціальної роботи, соціальний працівник зобов'язаний визнавати стандарти етичної поведінки.

**3.2. Загальні стандарти етичної поведінки**

3.2.1. Намагатися зрозуміти всіх клієнтів і кожного окремо, з'ясовувати чинники, які впливають на поведінку й пропоновану послугу.

3.2.2. Підтримувати й розвивати цінності, знання і професійні методи соціальної роботи, утримуючись від будь-якої поведінки, яка заважає професійній роботі.

3.2.3. Визнавати професійні й особистісні обмеження.

3.2.4. Заохочувати використання відповідних знань і навичок.

3.2.5. Застосовувати відповідні методи в розвитку й закріпленні знань.

3.2.6 Робити внесок у розробку програм, спрямованих на поліпшення якості життя в суспільстві.

3.2.7. Визначати й пояснювати соціальні потреби.

3.2.8. Визначати й пояснювати основу й характер індивідуальних, групових соціальних проблем, проблем у громадах, національних і міжнародних соціальних проблем.

3.2.9. Визначати й пояснювати зміст роботи професійного соціального працівника.

3.2.10. З'ясовувати, чи були здійснені публічні заяви або якісь дії на індивідуальній підставі, чи соціальний працівник виступає від професійної організації, асоціації, відомства чи іншої групи.

**3.3.Стандарти поведінки соціального працівника стосовно клієнтів**

3.3.1. Брати головну відповідальність за виявлених клієнтів, але в рамках обмежень, встановлених етичними вимогами.

3.3.2. Підтримувати право клієнта на взаємостосунки, які ґрунтуються на довірі, на приватне життя й конфіденційність, на відповідальне використання інформації. Збір і спільне використання інформації належать до функцій професійних послуг, при цьому клієнта інформують щодо необхідності такої інформації й мети її використання. Інформацією не користуються без попередньої згоди з клієнтом, за винятком випадків, коли клієнт не може нести відповідальність за свої вчинки або якщо це може серйозно зашкодити іншим. Клієнт має доступ до записів соціального працівника та інформації, яка його стосується.

3.3.3. Визнавати й поважати наміри клієнтів, їхню відповідальність, а також особистість. Професійні служби повинні допомагати всім клієнтам рівною мірою брати на себе відповідальність за особисті дії. Якщо неможливо надати професійну послугу на таких умовах, то клієнтів потрібно сповістити про це таким чином, щоб залишити за ними свободу дії.

3.3.4. Допомагати клієнту — індивіду, групі, громаді або суспільству — в самореалізації й максимальному використанні свого потенціалу за умови поваги до прав інших. Соціальні служби повинні надавати клієнту допомогу у зрозумінні й використанні послуг для підтримки його законних бажань та інтересів.

**3.4. Стандарти стосунків соціального працівника з установами й організаціями**

3.4.1. Працювати і/або співпрацювати з тими установами й організаціями, політика та діяльність яких скеровані на адекватне надання послуг і стимулювання професійної практики відповідно до етичних принципів МФСП.

3.4.2. Відповідально виконувати встановлені обов'язки й завдання установ або організацій, робити внесок у розробку реальної політики, методології і практики з метою створення кращих стандартів і досягнення кращих результатів.

3.4.3. Нести максимальну відповідальність перед клієнтом, виступати з ініціативою щодо бажаних змін політики, методології й практики через відповідні установи та організації. Якщо необхідні цілі не досягнуто після того, як усі засоби було вичерпано, ініціювати звернення до вищих органів влади або громадськості, зацікавленої у розв'язанні проблеми.

3.4.4. Забезпечити професійну звітність перед клієнтом та громадою стосовно ефективності й продуктивності роботи шляхом періодичних оглядів послуг, що надаються.

3.4.5. Використовувати всі можливі етичні засоби для припинення неетичної діяльності, якщо політика, методи й практика прямо суперечать етичним принципам соціальної роботи.

**3.5. Стандарти поведінки соціального працівника стосовно колег**

3.5.1. Визнавати освіченість, професійну підготовку й ефективність роботи колег і фахівців інших галузей, розширяти співробітництво з ними, яке може сприяти ефективності послуг.

3.5.2. Визнавати різні точки зору й практичний досвід колег із соціальної роботи та інших фахівців, висловлюючи критичні зауваження в коректній формі.

3.5.3 Використовувати й створювати можливості для обміну знаннями, досвідом та думками з колегами, фахівцями інших галузей, а також волонтерами з метою взаємного вдосконалення.

3.5.4. Звертати увагу відповідних організацій на будь-які порушення професійної етики і стандартів у межах і поза межами професійних обов'язків і забезпечувати належне залучення до цієї діяльності відповідних клієнтів.

3.5.5. Захищати колег, якщо з ними чинять несправедливо.

**3.6. Стандарти професії соціального працівника**

3.6.1. Зберігати цінності, етичні принципи, знання й професійні методи соціальної роботи, сприяти їх уточненню й удосконаленню.

3.6.2. Дотримуватися професійних стандартів у роботі й удосконалювати їх.

3.6.3. Захищати професію від несправедливої критики й працювати над утвердженням ідеї про необхідність професійної практики.

3.6.4. Піддавати конструктивній критиці професію соціального працівника, її теорії, методи й практику.

3.6.5. Стимулювати розробку нових підходів і методик, необхідних для розв'язання як нових, так і вже існуючих проблем.

*Переклад з англійської Н.Білоус*

*Опубліковано: Соціальна політика і соціальна робота. –*

*1998. - № 4. - С 67-75.*