

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет/
Кафедра психології та соціальної роботи

Бучинський Олег Ярославович

**МЕДІАЦІЯ ЯК БАЗОВА СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА: КРІЗЬ ПРИЗМУ
ПУБЛІЧНО-ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ**

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота та соціальна політика

Випускна кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконала студентка групи
СРСПм-21
О. Я. Бучинський

Науковий керівник:
к.ю. н., доцент О. М. Яремко

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«__» _____ 20__ р.
Завідувач кафедри
_____ А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ-2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-НОРМАТИВНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ ЯК БАЗОВОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ	8
1.1. Медіація як базова соціальна послуга: загальна характеристика	8
1.2. Правові основи організації та надання соціальної послуги медіації в Україні	17
Висновки до розділу 1	32
 РОЗДІЛ 2. УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ ПОСЛУГОЮ МЕДІАЦІЇ В УМОВАХ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ БАГАТОРІВНЕВОСТІ	 35
2.1. Публічно-управлінська рамкова модель базової послуги медіації: суб'єкти, повноваження і межі невтручання	35
2.2. Організація надання медіації: ведення випадку і муніципальні механізми підтримки	45
Висновки до розділу 2	52
 РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНА ВЕРИФІКАЦІЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ МОДЕЛІ МЕДІАЦІЇ: ДОСТУП, ЯКІСТЬ І НЕВТРУЧАННЯ У ЗМІСТ	 54
3.1. Дизайн дослідження, вибірка та показники	54
3.2. Інструменти, процедура, аналіз і етичні засади	58
3.3. Узагальнення результатів емпіричної верифікації публічно-управлінської моделі медіації	63
Висновки до розділу 3	65
 ВИСНОВКИ	 67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	70
ДОДАТКИ	77

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах трансформації системи соціального захисту, децентралізації та повномасштабної війни особливої ваги набуває забезпечення реального доступу осіб і сімей у складних життєвих обставинах до якісних, своєчасних та безпечних соціальних послуг. В останні роки в Україні ухвалено Закон України «Про соціальні послуги» [32], Закон України «Про медіацію» [29], розширено перелік соціальних послуг, затверджено Класифікатор соціальних послуг [23] і Державний стандарт соціальної послуги медіації [22], яким медіації вперше офіційно надано статус самостійної базової соціальної послуги. Це створює передумови для її інтеграції в екосистему підтримки осіб/сімей на рівні територіальних громад.

Водночас перехід від нормативного закріплення базового статусу медіації до її повсякденної практики у громадах супроводжується низкою суперечностей. Ідеться про неузгодженість між обов'язком органів місцевого самоврядування забезпечувати надання базових послуг і можливістю відмови через відсутність локального надавача; недостатню конкретизацію вимог до спеціальної підготовки медіаторів у роботі з дітьми; обмежене використання механізмів співпраці з недержавним сектором; інформаційну асиметрію між соціальною сферою та професійною спільнотою медіаторів. На практиці це призводить до того, що медіація як базова послуга часто залишається «прихованою» для потенційних отримувачів або реалізується фрагментарно, без чітких управлінських орієнтирів.

Особливо складним є пошук балансу між публічно-управлінськими інструментами (планування, фінансування, моніторинг, контроль якості) та професійною автономією медіації. Держава й ОМС мають легітимний інтерес забезпечувати доступність послуг, прозорість використання бюджетних коштів та вимірюваність результатів, тоді як медіація ґрунтується на добровільності участі, нейтральності й незалежності медіатора, конфіденційності, самовизначенні сторін та невторчанні третіх суб'єктів у зміст домовленостей.

Невиважене застосування управлінських механізмів може спричинити адміністративну кооптацію медіації, коли інструменти контракування, звітності чи фінансування фактично впливають на хід переговорів і результати спорів.

У цих умовах науково й практично значущим є дослідження медіації саме як базової соціальної послуги в публічно-управлінській перспективі – з урахуванням її правового статусу, організаційної моделі та індикаторів якості, що не порушують наріжних принципів медіації. Особливий інтерес становить емпірична перевірка того, як конкретні управлінські рішення на рівні територіальних громад (маршрутизація звернень, політика даних, договірні умови, механізми моніторингу) впливають на своєчасність доступу до послуги, якість процесу та збереження невторчання у зміст домовленостей.

Попри зростання уваги до медіації, комплексний аналіз її саме як базової соціальної послуги в публічно-управлінській площині залишається обмеженим, що зумовлює наукову й практичну актуальність обраної теми. Окремі аспекти проблематики – правові засади медіації, її впровадження в освітніх і громадських середовищах, відновні практики у соціальній роботі – розкриваються у працях Л. Романадзе [44], О. Яремко [43], А. Каршиєва [6], Л. Корнути [11], Н. Ларіної [12], А. Мельниченко [15], Ю. Радченко [15] та ін. Водночас їхні дослідження лише фрагментарно торкаються управлінських механізмів організації медіації як соціальної послуги в територіальних громадах, що й зумовлює потребу у спеціальному дослідженні.

Мета магістерської роботи полягає в теоретико-нормативному обґрунтуванні та емпіричній верифікації публічно-управлінської моделі медіації як базової соціальної послуги, що забезпечує доступність, якість і невторчання у зміст домовленостей сторін.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі основні **завдання:**

- розкрити медіацію як базову соціальну послугу, охарактеризувавши її цілі, зміст, особливості статусу, місце в системі соціального захисту та взаємозв'язок із технологією «ведення випадку»;

- проаналізувати правові основи організації та надання соціальної послуги медіації в Україні, виокрепивши функції й межі регулювання спеціального закону про медіацію, законодавства про соціальні послуги;

- сформулювати публічно-управлінську рамкову модель медіації як базової соціальної послуги в умовах функціональної багаторівневості, визначивши ролі та повноваження основних суб'єктів, партнерських інституцій і механізмів міжвідомчої взаємодії;

- дослідити організацію надання медіації в територіальних громадах крізь призму технології «ведення випадку» та муніципальних механізмів підтримки, окреслити ключові організаційні й процедурні вузли;

- розробити систему емпіричних індикаторів та інструментарій для оцінювання доступності, якості та невторчання у зміст медіаційної послуги на рівні громади;

- здійснити емпіричну перевірку публічно-управлінської моделі медіації на прикладі обраних територіальних громад, проаналізувати взаємозв'язок між управлінськими механізмами сервісу та результатами послуги й сформулювати рекомендації для ОМС та надавачів.

Об'єктом дослідження є організація та надання медіації як базової соціальної послуги в системі соціального захисту на рівні територіальних громад.

Предметом дослідження є теоретико-нормативні засади та публічно-управлінські механізми реалізації медіації як базової соціальної послуги, а також їхній вплив на доступність, якість процесу і невторчання у зміст домовленостей сторін.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів: *аналіз і синтез, індукція та дедукція* – для теоретико-нормативного узагальнення поняття медіації як

базової соціальної послуги; *порівняльно-правовий і формально-юридичний аналіз* – для дослідження законодавчої й підзаконної бази; *системно-структурний метод* – для побудови публічно-управлінської моделі; *статистичні методи описової й елементарної інференційної статистики* – для обробки кількісних даних; *методи якісного аналізу* (напівструктуровані інтерв'ю, тематичне кодування) – для інтерпретації управлінських практик і досвіду учасників; *метод триангуляції* – для зіставлення результатів, отриманих із різних джерел.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що у магістерській роботі:

- узагальнено та уточнено теоретико-нормативну модель медіації як базової соціальної послуги з урахуванням її статусу, місця в системі «ведення випадку» та ролі Державного стандарту як «технологічної карти» послуги;
- запропоновано публічно-управлінську рамкову модель медіації в умовах функціональної багаторівневості, яка розмежовує повноваження та межі невтручання органів влади, надавачів послуги, медіаторів і партнерських інституцій;
- конкретизовано проблемні вузли імплементації нормативної моделі (адміністративна кооптація, асинхронізація індикаторів, ризики щодо конфіденційності) та окреслено операційні запобіжники;
- розроблено систему емпіричних показників і простих управлінських інструментів (картка процесного кейсу, коротка анкета отримувача, чек-лист організації послуги), придатних для моніторингу доступності, якості й невтручання у зміст медіації без порушення конфіденційності;
- емпірично апробовано підхід до оцінювання соціальної послуги медіації за осями «доступ – якість процесу – невтручання у зміст» на матеріалі обраних громад.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані у роботі висновки й рекомендації можуть бути використані:

- *ОМС*– для удосконалення локальних порядків організації медіації, системи контракування та моніторингу якості;
- *надавачами соціальної послуги медіації* – для розроблення внутрішніх стандартних операційних процедур, політик даних, системи супервізії та оцінювання результатів;
- *професійною спільнотою медіаторів* – для обґрунтування етичних та організаційних вимог до взаємодії з публічними замовниками послуги;
- *у навчальному процесі закладів вищої освіти* – як методичний матеріал при викладанні дисциплін із медіації, соціальних послуг і публічного управління.

Апробація результатів дослідження здійснювалася шляхом їх представлення у доповідях на двох міжнародних науково-практичних конференціях:

1. Міжнародній науково-практичній конференції «Медіація & Університети 2.0» (14-15 листопада 2025 р., м. Львів) – Бучинський О. Я. Публічно-правове забезпечення соціальної послуги медіації в Україні.

2. IV Міжнародній науково-практичній конференції «Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації» (7 листопада 2025 р., м. Тернопіль) – Бучинський О. Я. Особливості соціальної послуги медіації в Україні.

Структура магістерської роботи зумовлена метою та логікою дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, що включають сім підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становлять 80 сторінок, з яких основний текст становлять – 69 сторінок

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-НОРМАТИВНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ ЯК БАЗОВОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

1.1. Медіація як базова соціальна послуга: загальна характеристика

Україна, будучи соціальною державою, плавно здійснює розвиток у сфері додержання, реалізації, а також захисту соціальних прав і свобод як людини, так і громадянина. Особливо зосереджено увагу особам та сім'ям, які знаходяться у складних життєвих обставинах або ж відносяться до вразливих груп населення. Відповідно на сьогодні важливістю набуває розбудова дієвої системи соціальних послуг, що включатиме належні організаційно-правові умови із реалізації права на медіацію як соціальну послугу.

Встановлений на рівні закону обов'язок надавача соціальної послуги медіації дотримуватися у ході її надання вимог державного стандарту - одна із інституційних гарантій якості медіації як соціальної послуги є (п. 9 ч. 8 ст. 13 Закону України «Про соціальні послуги») [32].

03 червня 2024 р. Міністерство соціальної політики України (на той час) затвердило Державний стандарт соціальної послуги медіації (далі - Державний стандарт), який на відміну від попередньої редакції 2016 р. державного стандарту щодо послуги посередництва (медіації)), надав «медіації» статус самостійної базової соціальної послуги і здійснив конкретизацію її правових засад [22]. На сьогодні чинний Державний стандарт ретельно здійснює регулювання змісту, обсягу, умов надання і порядку організації процесу, а також закладає підходи до моніторингу та оцінки якості послуги [22].

Окрім цього Державний стандарт:

- визначає доволі широке коло осіб та сімей, яким належить право на отримання медіації як соціальної послуги;

- встановлює типові форми архіважливих процесуальних документів для процедури медіації, що у свою чергу сприяє уніфікації на місцевому рівні практики організації і надання соціальної послуги медіації [22].

Усвідомлення аксіології медіації як соціальної послуги - поряд із реальним доступом до неї - має попереджувальний ефект стосовно виникнення і поглиблення складних життєвих обставин. Окрім цього допомагає подолати чи мінімізувати ці обставини. У той же час слід констатувати наявність практичних викликів, пов'язаних із реалізацією права на медіацію як соціальну послугу. Перш за все тих, які пов'язані із застосування окремих положень Державного стандарту під час організації її надання у територіальних громадах.

Згідно з Державним стандартом *соціальна послуга медіації* - це позасудова, добровільна, конфіденційна і структурована процедура, в якій сторони (з яких принаймні одна зі сторін є представником вразливих груп та/або перебуває у складних життєвих обставинах) за допомогою медіатора(ів) бажають запобігти виникненню чи врегулювати реальний або ж ймовірний конфлікт/спір за допомогою переговорів [22]. Медіаційна процедура здійснюється відповідно до Державного стандарту і становить етап підготовки і безпосереднього проведення медіації. Говорячи іншими словами, у системі соціального захисту медіація - це процес переговорів, який регламентований, керований. Він спрямований на відновлення взаємодії сторін конфлікту/спору та пошук рішень, які є прийнятними у конфліктних ситуаціях за участю вразливої категорії отримувачів.

Не зосереджуючись на загальних ознаках, які є спільними з іншими видами медіації, виокремимо особливі риси медіації як соціальної послуги:

1. *Нормативна регламентованість процесу.* Медіації здійснюється виключно із дотриманням положень Державного стандарту [22]. І це забезпечує мінімальні вимоги до змісту, тривалості, документального фіксування, індикаторів якості та звітності, а також єдині правила етапності.

2. *Статус отримувачів.* Сторони послуги медіації, або ж щонайменше одна з них, має приналежність до вразливих груп та/або знаходяться у складних

життєвих обставинах (абз. 2–17 п. 4 Постанови КМУ «Про організацію надання соціальних послуг» [30]; п. 15 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» [32]). І це обґрунтовує доцільність підвищених вимог до етичної чутливості, безпеки процесу і необхідності у координації з іншими сервісами територіальної громади.

3. *Кейс-менеджмент як неодмінна технологічна основа.* Соціальна послуга медіації надається із використанням етапності технології «ведення випадку». Відповідно до вітчизняного законодавства їх становить сім послідовних етапів:

- 1) аналіз заяви про надання медіації;
- 2) оцінювання індивідуальних потреб у медіації особи чи сім'ї;
- 3) прийняття рішення щодо надання медіації (з урахуванням індивідуальних потреб особи чи сім'ї);
- 4) напрацювання індивідуального плану надання медіації;
- 5) укладення договору про надання медіації;
- 6) виконання договору й індивідуального плану;
- 7) моніторинг щодо надання медіації та оцінка її якості [32].

Адже ця послідовність етапів «ведення випадку» здійснює інтеграцію медіації у ширшу мережу соціальної підтримки і дає можливість вибудувати реалістичний план дій після досягнення домовленостей.

4. *Моніторинг і оцінка якості.* Наявність чітко встановлених показників надання соціальної послуги (своєчасність, доступність, дотримання процесових гарантій, частка випадків із досягнутою угодою, запобігання вторинній віктимізації, стійкість домовленостей тощо) робить можливою вимірюваність результатів, підзвітність її надавачів, створює основу для оплати за результат, визначений у договорах, і для постійного вдосконалення практики надання послуги на рівні територіальної громади [27].

Розкриємо ґрунтовніше особливості медіації як соціальної послуги:

1. Мета і спрямування соціальної послуги медіації.

У системі соціального захисту медіація має мультицільове призначення. Так, перш за все, може виконувати функцію превенції: запобігати виникненню спору/конфлікту у ситуаціях, коли хоча б одна зі сторін – це особа чи сім'я у складних життєвих обставинах або має найвищий ризик у них потрапити (тобто фокусується на соціальній профілактиці). По-друге, медіація виконує роль інструменту соціальної підтримки, адже не лише сприяє врегулюванню реального спору/конфлікту, але негативні його наслідки зменшує чи усуває. Інакше кажучи, дана послуга має орієнтацію як на упередження ескалації, так і на те, щоб максимально мінімізувати шкоду від конфліктів. І цим медіація може здійснювати функцію соціального обслуговування.

2. Тривалість і договірний режим.

Медіація - тимчасова соціальна послуга. Адже законодавчо визначено, що може надаватися не рідше, ніж один раз на місяць впродовж періоду до одного року (законодавче визначення «тимчасовості» кореспондується і з Державним стандартом соціальної послуги [22]). А, отже, і строк надання цієї послуги - це одна з істотних умов договору про її надання та є такою, що підлягає обов'язковій конкретизації у договорі. Додатково Державний стандарт акцентує увагу, що тривалість надання послуги медіації визначається індивідуально, із залученням її отримувача, а також із врахуванням медіатором(ами) результатів оцінки потреб отримувача цієї послуги [22]. Беззаперечно такий підхід відображає сучасну європейську модель соціальної роботи (взяття до уваги права на повагу до гідності отримувача послуги, індивідуального підходу, участі отримувача в оцінюванні його індивідуальних потреб, права на свободу вибору надавача соціальної послуги). Таким чином, передбачено відхід від історично притаманних раніше патерналістських практик. Відповідно договір про надання медіації має укладатися на строк, який не перевищує більше одного року.

3. Типологічна приналежність медіації як соціальної послуги.

Виходячи із вітчизняної класифікації, соціальні послуги ділять на прості, комплексні, комплексні спеціалізовані й допоміжні. Виходячи з цього, медіація

- проста послуга, бо надається медіатором (або ко-медіаторами) і не має потребу в обов'язковому одночасному погодженні дій з іншими фахівцями [32]. Про що свідчить і визначена законодавцем частота її надання (відсутність потреби в безперервному/систематичному її наданні), і функціональна автономність медіації (адже не «вмонтована» в іншу, більш ширшу соціальну послугу (як її складова)).

4. Місце і формат надання соціальної послуги.

Законодавець визначив альтернативні варіанти локації надання соціальної послуги медіації. За Класифікатором соціальних послуг медіація може проводитися:

- у місці, що визначене медіатором (ко-медіаторами) й погоджене усіма учасниками медіації;
- напівстаціонарно - у приміщенні надавача даної послуги [23].

Державний стандарт більш деталізує і розширює ці можливості, передбачаючи, що ця послуга може надаватися і:

- у приміщенні надавача;
- у місці, що визначене медіатором (ко-медіаторами) водночас погоджене усіма сторонами медіації;
- за місцем перебування чи проживання отримувача медіації (у виняткових випадках);
- онлайн (маючи на це технічні умови та згоду усіх сторін медіації);
- у «гібридному» форматі (офлайн та онлайн) [22].

Таким чином, якщо Класифікатор соціальних послуг фактично звертає увагу на офлайн-форматах [23], тоді як Державний стандарт легітимізує окрім цього дистанційну й «гібридну» форми медіації [22]. Для онлайн-проведення підставами можуть виступати і ініціатива надавача соціальної послуги / медіатора, і клопотання її отримувача. Онлайн-медіація на практиці досить швидко має своє поширення. Слід зауважити, що це безумовно полегшує розв'язання спорів між їх сторонами, що територіально знаходяться у різних регіонах чи ж навіть на території різних держав (у т. ч., що стосуються

транскордонної сімейної медіації). Слід зацентувати на розбіжності формулювань щодо погодження місця проведення медіації: «усі учасники» (зазначено у Класифікаторі соціальних послуг), тоді як «усі сторони» (зазначено у Державному стандарті) [22]. Закономірно, що ширше коло осіб, що беруть участь у медіації, підвищує ризик блокування «спільного» рішення щодо місця проведення медіації. Таким чином, відмінність у законодавчих термінах може спровокувати різночитання і суперечки у правозастосуванні.

Отже, соціальна послуга медіації може бути надана напівстаціонарно за місцем знаходження надавача, в іншому узгодженому місці, за місцем проживання або ж перебування отримувача послуги медіації (як виняток), а також у форматі офлайн, онлайн чи змішано.

5. Статус «базової» соціальної послуги.

Український законодавець запровадив категорію базових соціальних послуг, тобто тих, забезпечення надання яких має зорганізувати орган державної влади чи місцевого самоврядування. Серед передбачених Класифікатором соціальних послуг 45 [23] соціальних послуг лише 18 мають статус - «базові», і медіація є серед них [32]. А це означає, що територіальні громади мають обов'язком їх розвивати, виходячи з оцінки потреб свого населення та принципу територіальної доступності для осіб чи сімей, які мають право на цю соціальну послугу.

Віднесення соціальної послуги медіації до базових зумовлює, щоб уповноважені особи у сфері надання соціальних послуг були активними у реалізації права осіб, що перебувають у складних обставинах, чи ж мають найвищих ризик у них потрапити.

На уповноважені органи у сфері соціальних послуг (Київську і Севастопольську міські держадміністрації; районні, районні у м. Києві та м. Севастополі держадміністрації; виконавчі органи міських рад міст обласного значення; виконавчі органи сільських, селищних, міських рад територіальних громад) Закон України «Про соціальні послуги» поклав обов'язок із забезпечення надання базових соціальних послуг особам/сім'ям, які

перебувають чи проживають на території, де знаходяться ці державні / комунальні органи [32]. А відповідно у межах цього обов'язку мова йде і про гарантоване забезпечення базовою послугою медіації.

Постанова КМУ «Про організацію надання соціальних послуг» дещо конкретизує дане законодавче правило:

- «забезпечення надання базових соціальних послуг відповідно до потреб» покладено на вищезгадані державні / комунальні органи (абз. 2 п. 3);
- «надання базових соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці забезпечують» ті самі органи (п. 15) [30].

Відповідно уповноважений орган з урахуванням оцінки потреб отримувача послуги медіації і принципу територіальної доступності зобов'язаний організувати реальне надання медіації для осіб чи сімей, які мають на неї право як на базову соціальну послугу.

Проте на рівні законодавства для таких органів створено низку сприятливих інструментів здійснення даного обов'язку. Перш за все, закон розширює коло надавачів послуги медіації: ними можуть бути як фізичні особи, юридичні особи, так і фізичні особи-підприємці. У той же час дуже важливо щоб відомості про певного надавача було занесено у певний розділ Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг - «Надавачі соціальних послуг» [32].

Вимоги і правовий статус медіатора як особи, яка безпосередньо проводить процедуру медіації визначає Закон України «Про медіацію». Так до основних вимог належать:

- статус фізичної особи,
- повна цивільна дієздатність,
- відсутність судимості,
- а також базова підготовка медіатора (навчальна програма не менше 90 год., з них не менше 45 год. практики) [29].

У той же час Закон України «Про соціальні послуги» визначає процедуру надання саме соціальної послуги медіації [32]. Таким чином, професійна кваліфікація медіатора (стійкість, етична рефлексія, емоційна врівноваженість, неупередженість) є прямим фактором якості послуги.

Попре загальні вимоги, законодавець визначає можливість встановлення додаткових критеріїв:

- суб'єктами, на яких покладено обов'язок забезпечувати проведення медіації, і професійними об'єднаннями медіаторів - для того щоб включити до власних реєстрів медіаторів;
- сторонами медіації, комунальними і державними органами, установами та організаціями - для того, щоб відібрати медіаторів, послугами яких мають намір користуватися (для прикладу, стосовно профільної підготовки, досвіду медіатора, його освіти тощо).

У 2024 р. з'явилася автономна, на практиці архіважлива вимога Державного стандарту, а саме: медіатор, який працює з дітьми, зобов'язаний мати документально підтверджену певну спеціальну підготовку [22]. Незважаючи на позитивний намір (підвищення рівня безпеки і якості), формулювання такої вимоги на сьогодні не є достатньо конкретизованим: адже чітко не визначено, яка саме «відповідна» підготовка є належною і якими саме документами, в якому порядку має підтверджуватися. На сьогодні це безумовно спровокує дискусії у професійній спільноті (достатнім є сертифікат із базових навичок сімейної медіації чи є необхідно підтвердити документом про проходження вузькоспеціальних програм тощо), а тому нагально потребує нормативного «вдосконалення».

На окрему увагу заслуговує проблема залучення до надання соціальної послуг медіації недержавного сектору. Слід звернути увагу, що відповідно до пункту 16 постанови КМУ «Про організацію надання соціальних послуг» можливе використання різних механізмів співпраці:

- соціальне замовлення,
- цільові соціальні програми,

- конкурси соціальних проєктів,
- державно-приватне партнерство,
- а також міжмуніципальне співробітництво (згідно Закону України «Про співробітництво територіальних громад») [30].

Проте у практичній сфері «фактична дієвість» даних інструментів суттєво зазнає гальмування через дефіцит обізнаності. Так посадовців соціальної сфери – стосовно особливостей медіації, а спільноти медіаторів – стосовно здійснення процедур соціальної політики та закупівель/контрактування. І подолання такої інформаційної асиметрії - передумова поширення досліджуваної нами соціальної послуги у територіальних громадах.

Окрім цього на Державний стандарт 2024 р. покладалися і очікування того, що він зможе системно розвинути законодавчу ідею медіації як базової послуги. Але у наявній редакції Державний стандарт не прямо фіксує базовий статус медіації. Окремі положення Державного стандарту окрім цього носять дискусійний характер із сутності медіації як базової соціальної послуги [22].

Так положення ч. 1 ст. 24 Закону України «Про соціальні послуги» (підстави відмови у наданні послуг) уже містять потенційну прогалину, а саме: якщо надавач певної соціальної послуги не надає достатнього виду допомоги, яка необхідна особі чи сім'ї, то це правомірно формально може слугувати підставою з відмови у її наданні [32]. Проте для базової послуги медіації така логіка становить ризик формального невиконання обов'язку із гарантії доступності через відсутність локального провайдера. Дивлячись на обов'язок уповноваженого органу подбати про забезпечення базової соціальної послуги, доцільно було б законодавчо уточнити: у випадку потреби в медіації державний / комунальний орган зобов'язаний зорганізувати її надання (власним провайдером чи ж шляхом контрактування / соціальне замовлення), а не обмежитись тим, що робить відсилання до загальних підстав відмови у її наданні.

Підсумовуючи, зауважимо, що проблемне поле медіації як базової соціальної послуги охоплює:

- інституційні прогалини (неузгодженість між статусом «базової» соціальної послуги та правом відмови через відсутність локального виду послуги);
- кадрово-кваліфікаційні питання (нечіткі критерії «спеціальної підготовки» у роботі з дітьми);
- управлінську взаємодію (недостатня можливість органів державно / комунальної влади і провайдерів ефективно здійснювати механізми контракування та міжмуніципальної співпраці);
- інформаційну асиметрію між соціальною сферою та медіаційним товариством.

Вважаємо, що вирішення даних питань має необхідність у поєднанні законодавчих уточнень (насамперед щодо базового статусу, підстав відмови і вимог до медіації, що стосується дітей), організаційних рішень (розвиток реєстру надавачів, типові пакети договорів для контракування), а також цільового навчання для посадовців і медіаторів щодо процедур у сфері соціальних послуг. Усе це сприятиме перетворенню задекларованих обов'язків на доступну, сталу і вимірювану у кожній територіальній громаді практику із організації та надання соціальної послуги медіації.

1.2. Правові основи організації та надання соціальної послуги медіації в Україні

Імплементація у сферу соціальної політики медіації передбачає нормативну модель, за якої межі державного регулювання окреслюють якість і доступ, не здійснюючи втручання у зміст переговорів, що відбувається під захистом професійних стандартів. Йдеться мова методично про узгодження певних рівнів регулювання – від *lex specialis* («спеціального закону»), який конститує не лише професію, але і процесуальні гарантії, до загального регулювання соціальних послуг та підзаконних механізмів фінансування,

організації, моніторингу та оцінки якості. В основі роботи цієї багаторівневої конструкції лежить принцип функціонального розмежування: право забезпечує самовизначеність, рівність прав, добровільність, незалежність, нейтральність й конфіденційність. При тому, що у зоні відповідальності адміністративних інструментів лежать прозорість, доступність і вимірюваність результатів, не втручання у зміст домовленостей. Пріоритетною є «червона лінія» конфіденційності, як не можна управлінськими вимогами звужувати. Також важливою є технологічна відтворюваність процедур, яка соціальну послугу медіації робить підзвітною і порівнюваною.

Далі послідовно проаналізуємо чотири складові нормативної моделі - спочатку «рамка професії» (спеціальний закон про медіацію), а далі «рамка сервісу», «операційні правила» й «технологічна карта».

1. Спеціальний закон про медіацію: «рамка професії».

Закон України «Про медіацію» визначає базовий апарат понять (дефініція «медіатор», «медіація», «медіаційна угода», «учасники процесу»), чим уніфіковує терміни для управлінських процедур і правозастосування [29]. Визначає ключові принципи медіації: добровільна участь як медіатора, так і кожної сторони, право припинити таку участь у будь-який момент; рівність у доступі сторін до інформації, часу висловлювань, можливостей впливати на результат; нейтральність і неупередженість медіатора як заборона будь-якого фаворитизму або ж «просування» відповідного рішення; конфіденційність як обов'язок не розкривати відомості, що отримані у ході процесу, окрім тих, які отримані у випадках прямо визначених законом [29].

Окрім цього закон встановлює статус медіатора:

- етичні засади професійної поведінки;
- мінімальні вимоги із підготовки та підвищення кваліфікації медіатора;
- механізми попередження і врегулювання конфлікту інтересів (наприклад, зобов'язання здійснити самовідвід у випадку втрати медіатором неупередженості чи ж наявності у нього певної залежності) [29].

Договірні засади медіаційної процедури деталізують зміст і форму договору про проведення медіації (стадії, предмет, порядок, оплата, правила конфіденційності, можливе комедіаторство тощо), особливості вимог до медіаційної угоди, що укладається за результатами переговорів. Межі розкриття відомостей сформульовано як вичерпний перелік винятків із принципу конфіденційності - насамперед для попередження спричинення серйозної шкоди здоров'ю, життю, а також для захисту прав і законних інтересів дитини.

Закон функціонально виконує дві важливі гарантійні ролі. По-перше, гарантує процесуальну справедливість: декларує добровільність участі, право медіатора і сторін виходу з процедури медіації, прозорі правила вступу, протікання і завершення процедури медіації.

По-друге, охороняє професійну автономію: визнає приватноправову природу медіаційної угоди (адже базується на волевиявленні сторін, а не на адміністративному приписі) і паралельно чітко формулює винятки з конфіденційності як *narrowly tailored*, тобто чітко зацентовані на цілях безпеки і охорони дітей.

Отже, предметом правового регулювання є як засадничі параметри професії (етика, статус і кваліфікація медіатора), так і медіацій на процедура ї (договірні механізми, принципи, форма і результати домовленостей). Стосовно меж регулювання зазначено наступне: не можуть підзаконні нормативно-правові акти звужувати нейтральність і конфіденційність, а також не можуть впроваджувати управлінські впливи на зміст і перебіг переговорів. У держави відсутні повноваження на оцінку «правильності» домовленостей, які досягнуто. Їй належить лише контроль якісних і процес них характеристики послуги, але має здійснюватися за «межами» змісту переговорів. Це і «закріплює» баланс між публічним інтересом у якісній та доступній і автономією професійної медіаційної практики.

2. Законодавство про соціальні послуги: «рамка сервісу».

Закон України «Про соціальні послуги» формує інфраструктуру, у межах якої соціальна послуга - зокрема медіація - заплановується, надається, фінансується, а також піддається оцінюванню [32].

По-перше, закон закріплює класифікацію послуг, встановлює коло отримувачів і надавачів соціальних послуг, їх взаємні права і обов'язки: право на захист персональних даних, недискримінацію, доступність, поінформовану згоду, обов'язок надавача забезпечити належні умови, а також додержання стандартів якості, здійснення документування і внутрішній контроль.

По-друге, даний законодавчий акт задає управлінський цикл «оцінка потреб → планування → надання → моніторинг»: впроваджуються процедури первинної і глибинної оцінки потреб, індивідуальне планування («ведення випадку»), визначаються підстави й порядок припинення / продовження надання соціальної послуги.

Самостійний блок утворюють вимоги щодо якості і доступності. Закон визначає універсальні стандарти (своєчасність, безпечність, повага до гідності, орієнтація на результат), деталізовано делегує підзаконним актам і державним стандартам показники відповідних послуг, зокрема медіації. У практичній реальності це трансформується у конкретні сервісні параметри: граничні терміни від звернення до першого контакту з отримувачем, вимоги до компетентності персоналу, до умов приміщень, до інформованості клієнтів, а також у регулярні опитування щодо задоволеності послугою, аудити [32].

Організаційна та фінансова складова «рамки сервісу» реалізуються інструментами бюджетування і закупівель: послуги можуть надавати комунальні установи або ж закуповувати недержавні надавачі, приватні організації) на основі конкурсу. Окрім цього можливими є адресні механізми (ваучери), співоплата або безоплатність. Це залежить від категорії отримувачів послуги і результатів оцінки їх потреб. І це відкриває конкуренцію за якість наданої послуги, робить територіальні громади гнучкими у формуванні мережі надавачів соціальної послуги медіації.

За даної логіки медіація зазнає інтеграції в муніципальний кейс-менеджмент як окрема соціальна послуга, що включена до Класифікатора соціальних послуг [23]. Медіація може бути «точкою входу» (коли конфлікт - ключова проблема) або елементом комплексного плану підтримки поряд із освітньою, психологічною, реабілітаційною допомогою. І це операційно означає наявність стандартизованого маршруту: інформування та скринінг у ЦНАП, центрі соціальних послуг, електронне направлення до надавача соціальної послуги, її фіксація в індивідуальному плані, узгодження індикаторів результату (наприклад, дотримання етапності, своєчасність доступу, рівень задоволеності, стійкість досягнутих домовленостей через кілька місяців) [30].

Таким чином, на даному етапі предметом регулювання є організація доступу до соціальної послуги, правила її фінансування, базові стандарти сервісної якості, міжвідомча координація, а також публічна підзвітність. У той же час чітко визначена межа регулювання: адміністрування і моніторинг дотичні лише до процедурних і якісних параметрів надання соціальної послуги. Не перетворюватися на втручання у зміст і протікання переговорів. У питаннях нейтральності і конфіденційності беззаперечно діє пріоритет *lex specialis* («спеціального закону») - Закону України «Про медіацію», який окреслює професійні гарантії, чинить заборону будь-яких «змістових» вимог до підсумкових домовленостей [29].

3. Підзаконне регулювання організації послуг: «операційні правила».

Підзаконні акти уряду та Міністерства соціальної політики сім'ї та єдності України відіграють роль «інструктивної логістики» сервісу, адже задають алгоритм дій, документообіг, відповідальних виконавців, часові межі та формули індикаторів для важливих операцій. Починаючи від виявлення потреби у тій чи іншій послугі (зокрема медіації) до здійснення публічного звітування. Відповідно для медіації як соціальної послуги це означає, що кожен етап її організації та надання (скринінг, маршрутизація, вибір надавачів, укладення договору на надання послуги та його виконання, моніторинг якості)

має нормативно описану технологію виконання, яка забезпечує доступність і керованість без втручання у зміст переговорів [32].

По-перше, врегульовується «вхід» до системи. Порядки виявлення осіб і сімей у складних життєвих обставинах зобов'язують фронт-офіс (ЦНАП/центри соціальних послуг) застосовувати стандартизовані анкети первинного скринінгу: вони фіксують добровільність звернення, придатність випадку для медіації (зокрема, відсутність гострого ризику насильства), потреби в розумних пристосуваннях та мовних/цифрових підтримках. Результат скринінгу оформлюється електронним направленням до переліку акредитованих надавачів, що унеможлиблює «ручне» спрямування до конкретної організації чи медіатора всупереч принципу нейтральності [32]. Для зменшення часових витрат встановлюються сервісні пороги: наприклад, граничний строк між направленням і першим контактом надавача (SLA маршрутизації).

По-друге, підзаконні акти описують «ринок» надавачів. Конкурсний відбір відбувається за прозорими критеріями спроможності: кадрові вимоги (підготовка медіаторів, наявність супервізійного механізму), матеріально-технічні умови (простір, що гарантує конфіденційність і доступність), внутрішні політики (захист даних, запобігання конфлікту інтересів, інцидент-репортинг) [32]. Для недержавних суб'єктів (НУО, приватні організації) застосовуються ті самі стандарти, що і для комунальних надавачів; рішення конкурсної комісії супроводжується протоколом і публікується з коротким обґрунтуванням. Договори про закупівлю включають чіткі процесні та результативні KPI (час до першої сесії, частка завершених процесів, задоволеність отримувачів, стійкість домовленостей через 6 місяців), графік звітності, умови перевірок і санкцій у разі порушень.

По-третє, деталізуються моделі фінансування. Окрім програмно-цільового бюджетування (комунальні установи) і класичних договорів про закупівлю послуг (недержавні надавачі), допускаються адресні механізми - ваучери/«гроші за клієнтом». Умови безоплатності або співоплати визначаються на підставі оцінки потреб і встановлених соціальних критеріїв.

Платіжні процедури пов'язуються з верифікованими етапами надання послуги (приймання актів виконаних робіт за етапами), що знижує ризики формалізму та стимулює дотримання технології медіації.

По-четверте, центральним елементом «операційних правил» виступає моніторинг і оцінювання якості. Порядок моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг (постанова КМУ № 449) установлює:

- 1) перелік обов'язкових індикаторів (своєчасність доступу, безпечність, результативність, задоволеність),
- 2) періодичність збору даних,
- 3) інструменти збору (форми обліку, опитувальники, акти перевірок),
- 4) механіку узагальнення результатів та їх оприлюднення [27].

У контексті медіації ці індикатори доповнюються специфічними показниками з Державного стандарту соціальної послуги медіації: дотримання етапності процесу, наявність інформованої згоди, застосування винятків з конфіденційності за законом, процедура відводу медіатора, частка угод, що зберігають чинність у контрольні точки (1–3–6 місяців) [22]. Принципово важливо, що ані моніторинг, ані аудит не включають аналізу матеріального змісту досягнутих домовленостей; перевіряється лише процесна коректність і дотримання правових гарантій.

По-п'яте, підзаконні акти закріплюють локальний цикл планування. Порядок визначення потреб населення у соціальних послугах встановлює регулярний збір і аналіз даних (адміністративні реєстри, звернення, опитування), роботу міжвідомчих груп, проведення громадського обговорення проектів рішень і ухвалення переліку послуг на плановий період. Для медіації це означає:

- а) кількісне й якісне обґрунтування потреби (типи спорів, цільові групи, бар'єри доступу),
- б) планування потужностей (кількість медіаторів, супервізійні ресурси, приміщення/онлайн-інфраструктура),

в) визначення каналів інформування та партнерств (школи, служби у справах дітей, пробація, ПМД),

г) закладення відповідних видатків і показників у місцеві програми.

Окремо врегульовується захист даних і конфіденційності. «Подвійний контур» обліку передбачає розмежування адміністративних даних (ідентифікатор випадку, дати, статус, агреговані індикатори), які доступні для моніторингу органом управління, і конфіденційного змісту медіаційних комунікацій, який не підлягає передачі поза командою надавача. Доступи журналюються, поля даних мінімізуються, для онлайн-форматів встановлюються окремі вимоги до платформ і зберігання.

Таким чином, предмет підзаконного регулювання охоплює повний адміністративний цикл послуги: процедури організації доступу і маршрутизації, конкурсний відбір і контрактування надавачів, моделі фінансування, моніторинг та оцінювання якості, документообіг і публічну звітність. Водночас межа регулювання є принциповою і чіткою: управлінський контроль стосується лише процесних і якісних параметрів сервісу, забезпечуючи законність, безпечність і ефективність, але не може виходити на оцінку «правильності» змісту домовленостей чи вплив на рішення сторін. Саме така конфігурація дозволяє поєднати публічну підзвітність із збереженням професійної автономії медіації.

4) Державний стандарт соціальної послуги медіації: «технологічна карта».

Державний стандарт соціальної послуги медіації виконує роль детальної «інструкції з експлуатації» сервісу, яка перетворює принципи й етику медіації на чітко описані, перевірювані та відтворювані процедури. Його центральна ідея - забезпечити однакову мінімальну якість і безпеку послуги в будь-якій громаді, незалежно від форми власності надавача [22].

Стандарт поетапно описує цикл надання послуги:

- Пре-скринінг (перевірка добровільності, придатності спору, базових ризиків, потреб в адаптаціях).

- Підготовка (інформування сторін про принципи, межі конфіденційності й винятки, узгодження формату - очно/онлайн, розклад, правила безпеки, можливість відводу медіатора).
- Медіаційні сесії (окремі/спільні зустрічі, управління дисбалансом влади, протоколи деескалації, допустимі методики фасилітації, фіксація лише процесних даних).
- Узгодження угоди/плану дій (чіткість зобов'язань, терміни, відповідальні, перевірка реалізованості й відповідності найкращим інтересам дитини, якщо вона залучена).
- Пост-моніторинг (домовлені контрольні точки 1–3–6 місяців для оцінки виконання, за потреби - повторна коротка сесія підтримки) [22].

Визначаються мінімальні кваліфікаційні критерії до медіаторів (обсяг і зміст навчання, безперервний професійний розвиток), компетентності (комунікація, управління конфліктом, робота з уразливими групами, етика, запобігання конфлікту інтересів), а також обов'язковість доступу до супервізії та/або інтервізійних груп. Для складних кейсів передбачено ко-медіацію та низькі пороги для залучення фахівців підтримки (психолог, соціальний працівник) без втручання у зміст переговорів.

Стандарт встановлює вимоги до простору (конфіденційність, відсутність перешкод для доступності, безпечність), до онлайн-форматів (стійкість з'єднання, приватність каналу, інформована згода на дистанційний формат), до режиму зберігання документів (окремо - адміністративні записи й окремо - медіаційні нотатки в межах команди надавача) [22].

Регламентується перелік і форми мінімально необхідних документів: згода, скринінг-лист, журнал процесних подій (дати, етапи), реєстр винятків із конфіденційності (за законом), акт наданої послуги, інструменти оцінювання якості. Адміністративні дані (ідентифікатор кейсу, строки, агреговані результати) доступні для моніторингу та аудиту; зміст переговорів і детальні нотатки - недоступні для зовнішніх суб'єктів і не вивантажуються поза надавачем. Усі доступи журналюються.

Стандарт фіксує набір обов'язкових метрик, придатних для контракування:

- час від направлення до першого контакту/першої сесії;
- дотримання етапності;
- наявність інформованої згоди; правомірність застосування винятків із конфіденційності;
- задоволеність отримувачів;
- частка угод, що зберігають чинність у визначені контрольні точки;
- частка кейсів з документованими адаптаціями за наявності дисбалансу влади [22].

Формули розрахунку і періодичність збору узгоджуються з місцевими системами моніторингу.

Стандарт виконує роль «спільної мови» між замовником (органом місцевого самоврядування) і надавачем: саме його вимоги стають додатками до договору (SLA, KPI, форми звітності), а аудити перевіряють відповідність процесу Стандарту - без оцінки змісту досягнутих домовленостей. Санкції (план корекції, зупинення/розірвання договору) прив'язуються до порушень технології або етики, а не до «невигідних» результатів.

Стандартизація стосується лише процесу та мінімальних технічних вимог; зміст переговорів - сфера автономії сторін і професійної етики медіатора. Забороняється збір, зберігання чи трекінг конфіденційних деталей домовленостей у системах моніторингу; підзаконні/локальні акти не можуть звужувати конфіденційність і нейтральність, гарантовані законом.

У підсумку, Державний стандарт є «технологічною картою» медіації: він забезпечує єдині правила доступу, безпеки та якості, робить послугу вимірюваною й придатною до публічної підзвітності, водночас зберігаючи недоторканність змісту переговорного процесу [22].

Разом вищезазначені законодавчі норми формують трикутник підзвітності:

а) правова визначеність (*lex specialis* про медіацію) → захист волевиявлення сторін, нейтральність і конфіденційність;

б) адміністративна якість/фінансова дисципліна (закон про соціальні послуги і підзаконні акти) → доступність, прозорість фінансування, вимірюваність результатів;

в) професійна етика/технологічна відтворюваність (державний стандарт) → уніфікація процедур і мінімальних вимог.

Наведена «трикутна» конфігурація підзвітності окреслює не лише перелік джерел права, а й розподіл функцій контролю та межі допустимого втручання держави в медіаційний процес.

По-перше, вимір правової визначеності, сформований *lex specialis* про медіацію, виконує конститутивну та охоронну ролі. Він фіксує ядро професії (добровільність, нейтральність, конфіденційність, право відводу) і тим самим створює «захисний екран» від адміністративної кооптації. Будь-які управлінські чи договірні вимоги мають тлумачитися крізь призму цих гарантій: якщо колізія не може бути усунута гармонійним тлумаченням, пріоритет належить спеціальному закону. Такий підхід забезпечує стабільність очікувань сторін і передбачуваність практики.

По-друге, блок адміністративної якості та фінансової дисципліни (закон про соціальні послуги та підзаконні порядки) виконує інструментальну функцію: він робить послугу доступною, керованою і підзвітною публічним фінансам. Тут зосереджені механізми планування потреб (*assessment*), контрагування, моніторингу, аудиту, а також стандарти доступності й недискримінації. Важливо, що предмет контролю - процесні та якісні параметри сервісу (терміни доступу, безпека, документування, дотримання етапності, наявність супервізії), але не матеріальний зміст досягнутих домовленостей [30].

По-третє, вимір професійної етики та технологічної відтворюваності, закріплений державним стандартом, виконує трансляційну функцію: він «перекладає» цінності медіації на уніфіковані процедури та індикатори,

придатні до перевірки й контрагування. Стандарт задає мінімальні вимоги до компетентностей, інфраструктури, безпеки, документування і метрик результативності (напр., час до першої сесії, стійкість домовленостей, задоволеність), водночас зберігаючи автономію щодо змісту переговорів [32].

Узгодженість цих трьох вимірів забезпечують принципи субсидіарності (управлінські рішення приймаються на найближчому до отримувача рівні), пропорційності (інтенсивність контролю відповідає ризикам для прав сторін та публічних фінансів) і мінімальної достатності даних (адміністративний контур відділений від конфіденційної медіаційної інформації). Практичний наслідок - «подвійний контур» обліку: дані, потрібні для підзвітності (ідентифікатори кейсу, етапи, агреговані результати), доступні аудиторам; зміст переговорів залишається виключно в професійному контурі.

«Червона лінія» системи полягає в забороні перетворення організаційного контролю на вплив на сутність домовленостей. Це означає:

1) у договорах з надавачами фіксуються КРІ процесу та якості, але не «цільові» результати спору;

2) аудити перевіряють етапність, дотримання етики та правомірність винятків із конфіденційності, але не оцінюють «правильність» угод;

3) маршрутизація та розподіл кейсів є прозорими та захищеними від адресних доручень. Таким чином, спеціальний закон задає межі, у яких адміністративні й стандартотворчі інструменти можуть працювати, не руйнуючи довіру до медіації як до професійно автономного й конфіденційного процесу.

Щойно окреслена нормативна конфігурація - із розмежуванням професійного ядра медіації, сервісних механізмів та стандартів якості - задає бажану модель взаємодії права й адміністрування. Проте саме на етапі практичної імплементації ці межі зазнають «стрес-тесту»: управлінські процедури, індикатори й інформаційні системи можуть ненавмисно зміщувати акцент із процесної якості на вплив на зміст домовленостей або породжувати ризики для конфіденційності. Тому наступним кроком є виявлення типових

вузлів розбалансування та прогалин узгодженості, а також окреслення превентивних механізмів, що утримують систему в межах *lex specialis* і логіки довіри. Власне, далі зосередимося на трьох критичних площинах ризику - адміністративній кооптації, асинхронізації індикаторів та управлінні даними і конфіденційністю - і запропонуємо операційні запобіжники для кожної з них.

Найтиповішим вузлом ризику у впровадженні медіації виступає *адміністративна кооптація*, коли механізми публічного управління - контракування, звітність і фінансування - фактично трансформуються у важелі впливу на матеріальний зміст домовленостей. Це проявляється у «цільових» показниках, що прямо або опосередковано стимулюють певний результат (скажімо, фіксована частка угод про проживання дитини з одним із батьків), у вимогах розкривати деталі переговорів у звітах або в адресному дорученні конкретного медіатора посадовою особою. Подібні практики підривають нейтральність і довіру, знижуючи ефективність послуги. Запобіжний контур має включати нормативне закріплення недопустимості змістового втручання й пріоритету конфіденційності з прямими відсилками до *lex specialis* у локальних порядках та договорах; процедури розподілу кейсів (випадковість або розподіл за категоріями) і право відводу без пояснень; незалежний етичний механізм апеляції з короткими строками розгляду та публікацією агрегованої статистики скарг. При цьому будь-які КРІ у договорах мають бути суто процесними (терміни доступу, дотримання етапності, наявність супервізії) і результативними у «поведінковому» сенсі (стійкість угод через шість місяців, задоволеність сторін), але жодним чином не змістовними.

Другий блок проблем пов'язаний з *асинхронізацією індикаторів*: загальні метрики якості соціальних послуг, закріплені постановчими актами, не завжди відображають специфіку медіації, де важливою є не лише фактологія надання послуги, а й «післядія» - виконання домовленостей, частка повторних звернень із того самого питання, динаміка ескалації чи деескалації конфлікту. За відсутності таких вимірів система управління бачить лише «вхід» і «вихід» (почав/завершив), оминаючи оцінку реальної корисності. Оптимальним

розв'язанням є впровадження спеціалізованого набору індикаторів на базі Державного стандарту послуги: T1 - час від направлення до першої сесії; R1 - частка угод, чинних через шість місяців; S1 - середній бал задоволеності сторін; R2 - частка повторних звернень протягом 12 місяців; B1 - частка кейсів із документованими адаптаціями за наявності дисбалансу влади. Запровадження таких метрик потребує узгоджених форм звітності - окремого додатка до локального порядку моніторингу, який чітко розмежовує агреговані адміністративні показники та закриті професійні записи.

Третя критична площина стосується *даних і конфіденційності*. Інтеграція медіації до муніципальних інформаційних систем і реєстрів породжує ризики надмірного збору або витоків чутливої інформації, що суперечить природі процесу. На практиці це часто проявляється як прагнення включати «стислі виклади» сесій до електронного кейс-файлу або вимагати підтвердження «змісту» домовленостей через адміністративні канали. Належна архітектура даних має бути подвійного контуру: адміністративний рівень містить мінімально необхідні поля (ідентифікатори кейсу, дати етапів, статус, агреговані індикатори якості, факт наявності угоди без її змісту) і доступний лише уповноваженим органам; професійний рівень охоплює медіаційні нотатки, матеріали підготовки та деталі переговорів і зберігається у надавача з жорстким журналюванням доступів. Додатково впроваджуються політика мінімізації полів («тільки необхідне для управління послугою»), розділення носіїв/сховищ для адміністративної та професійної інформації, заборона аудіо-чи відеозапису сесій без спільної згоди сторін і медіатора, а також регулярні тести безпеки й навчання персоналу з фокусом на інцидент-менеджмент. Застосування такої моделі дозволяє виконати вимоги підзвітності, не перетинаючи «червону лінію» конфіденційності та нейтральності.

Практична імплементація на рівні ОМС передусім потребує *чіткої «юридичної прив'язки» місцевих рішень до lex specialis*. Доцільно у Положенні про закупівлю/контрактування соціальних послуг, локальних стандартах і типових договорах окремими пунктами зафіксувати пріоритет Закону України

«Про медіацію» щодо конфіденційності та нейтральності, прямо заборонивши будь-які форми змістового впливу на перебіг і результат переговорів [29]. Така фіксація має мати не декларативний, а операційний характер: визначення «червоної лінії» (зміст домовленостей і нотатки медіатора не є предметом звітності), опис санкцій за порушення, а також порядок етичної апеляції для сторін і медіаторів [29].

Другий блок стосується *контрактного дизайну*. У договорах із надавачами слід використовувати поєднання процесних і результативних КРІ, які вимірюють доступ і якість процедури, але не ставлять «цільових» вимог до змісту угод. До процесних показників належать, зокрема, дотримання етапності (наявність пре-скринінгу, підготовчих зустрічей, пост-моніторингу), строки доступу (час від направлення до першого контакту/сесії), наявність і регулярність супервізії. Результативні показники мають відображати поведінкові наслідки: частку угод, чинних через шість місяців, та середній рівень задоволеності сторін. Водночас у контракті доцільно закріпити методику вимірювання (джерела даних, періодичність, відповідальні), аби показники були відтворюваними та підлягали верифікації.

Третій компонент - *система моніторингу*. Базуючись на постановчому порядку оцінки якості соціальних послуг, ОМС мають доповнити його медіаційно-специфічними індикаторами, передбаченими державним стандартом послуги. Йдеться про інтеграцію окремого модуля у локальні форми звітності: T1 (час до першої сесії), R1 (стійкість угод через шість місяців), S1 (задоволеність сторін), R2 (повторні звернення з того самого питання протягом року), B1 (частка кейсів з адаптаціями за виявленого дисбалансу). Важливо водночас розмежувати те, що підлягає публічному оприлюдненню (агреговані показники), і те, що залишається у професійному контурі (закриті записи), аби моніторинг не трансформувався у змістовний контроль [27].

Четверта площина - *політика даних*. Для запобігання витокам і надмірному збору інформації доцільно інституціоналізувати «подвійний

контур» даних: адміністративний (ідентифікатори кейсу, дати етапів, статус, агреговані індикатори, факт наявності угоди без її змісту), доступний уповноваженим органам, та професійний (нотатки, матеріали підготовки, деталі переговорів), що зберігається у надавача і захищається журналюванням доступів. Політика має містити мінімальний перелік полів, розмежування прав доступу, заборону аудіо-/відеофіксації без спільної згоди сторін і медіатора, регламенти інцидент-менеджменту та регулярні тести безпеки. Така конфігурація забезпечує підзвітність системи, не перетинаючи меж конфіденційності й професійної автономії.

У сумі ці кроки створюють цілісну інституційну рамку: локальні акти «страхують» професійні гарантії, контрактні KPI фокусують увагу на доступі та якості процесу, моніторинг фіксує релевантні для медіації результати, а політика даних запобігає найбільш чутливим ризикам. Саме така збалансована конфігурація дозволяє ОМС поєднати публічну підзвітність із невтручанням у зміст переговорів і тим самим підвищити ефективність медіації як соціальної послуги.

Таким чином, нормативний масив вибудовує узгоджену багаторівневу систему: спеціальний закон закріплює професійні засади медіації, законодавство про соціальні послуги разом із підзаконними актами створюють організаційно-фінальну інфраструктуру, а державний стандарт уніфікує практики та забезпечує їхню вимірюваність. Критичною умовою довіри й результативності публічного сервісу медіації є така конфігурація меж, за якої пріоритет надається контролю процесу й якості, а не втручання в матеріальний зміст домовленостей.

Висновки до розділу 1

1. В Україні медіація як базова соціальна послуга поступово набуває цілісного теоретико-нормативного оформлення. Вона постає не лише як

«м'якший» спосіб врегулювання спорів, а як інструмент відновлення соціального функціонування осіб і сімей, запобігання ескалації складних життєвих обставин, зменшення навантаження на судову та адміністративну системи. Її визнання у Класифікаторі соціальних послуг [23] як базової послуги, закріплення у Державному стандарті соціальної послуги медіації та інтеграція в технологію «ведення випадку» [22] формують концептуальне підґрунтя для включення медіації до екосистеми підтримки на рівні територіальних громад.

2. Сукупність норм законодавства і підзаконного регулювання формує узгоджену багаторівневу конструкцію:

по-перше, спеціальний закон - Закон України «Про медіацію» - закріплює професійні засади та процесуальні гарантії медіації [29];

по-друге, рамка соціальних послуг - Закон України «Про соціальні послуги» [32] у зв'язці з підзаконними актами (зокрема, наказ Мінсоцполітики № 429 від 23.06.2020 про Класифікатор [23], постанова КМУ № 449 від 01.06.2020 про моніторинг якості [27], наказ Мінсоцполітики № 130-Н від 19.04.2023 про визначення потреб [26]) - створюють організаційно-фінансову інфраструктуру надання;

по-третє, державний стандарт послуги - наказ Мінсоцполітики № 269-Н від 03.06.2024 - уніфікує практики та забезпечує їхню вимірюваність [22]. Критичною умовою довіри й результативності публічного сервісу медіації є така конфігурація меж, за якої пріоритет надається контролю процесу й якості, а не втручання в матеріальний зміст домовленостей.

У такій конфігурації публічне управління зосереджується на процесі, доступності, безпечності та вимірюваності результатів, не втручаючись у матеріальний зміст домовленостей сторін, що є ключовою умовою довіри до медіації.

3. Водночас теоретико-нормативний аналіз виявив низку проблемних вузлів, які перешкоджають повноцінній реалізації потенціалу медіації як базової соціальної послуги. Серед них – неузгодженість між задекларованим базовим статусом і можливістю відмови у наданні послуги через відсутність

локального надавача; недостатня конкретизація вимог до «спеціальної підготовки» медіаторів у роботі з дітьми; обмежене використання інструментів співпраці з недержавними надавачами (соціальне замовлення, міжмуніципальне співробітництво); інформаційна асиметрія між соціальною сферою та медіаційною спільнотою. Подолання цих викликів потребує поєднання точкових законодавчих змін, організаційних рішень (розвиток реєстру надавачів, типових пакетів документів для контрагування) та цільового навчання посадовців і медіаторів щодо процедур у сфері соціальних послуг.

4. В Україні сформовано концептуально вивірену та загалом узгоджену нормативну модель медіації як базової соціальної послуги, яка поєднує професійну автономію медіатора з вимогами публічної підзвітності. Подальший розвиток цієї моделі пов'язаний із поглибленням методичного забезпечення, уточненням окремих правових норм і інституційним зміцненням механізмів реалізації на місцевому рівні, що має перетворити декларовані гарантії на реальний, сталий і вимірюваний доступ до медіації для різних груп отримувачів.

РОЗДІЛ 2

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ ПОСЛУГОЮ МЕДІАЦІЇ В УМОВАХ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ БАГАТОРІВНЕВОСТІ

2.1. Публічно-управлінська рамкова модель базової послуги медіації: суб'єкти, повноваження і межі невтручання

Процес організації та надання соціальної послуги медіації в Україні характеризується розподілом відповідальності між низкою суб'єктів, залучених на різних рівнях адміністративного та професійного управління. Цей процес відбувається в межах функціональної багаторівневої моделі, де кожен учасник системи виконує окреслену роль у межах своїх повноважень. Такий підхід дозволяє одночасно досягати інституційної стабільності, якісної реалізації послуги та дотримання професійної автономії медіаторів, що є ключовими умовами для збереження довіри з боку отримувачів послуг.

ОМС виступають системними інтеграторами послуги, забезпечуючи передусім стратегічне планування, фінансове забезпечення та координацію дій між іншими учасниками. Їхня компетенція включає:

- *Оцінювання соціальних потреб громади*, зокрема визначення обсягів та категорій населення, що потребують медіаційного втручання (наприклад, сім'ї у конфлікті, внутрішньо переміщені особи, діти-сироти тощо).
- *Планування та організація мережі надавачів послуг*, що відповідає локальній інфраструктурі, доступності й специфіці громади.
- *Бюджетування послуги* - розробка й реалізація місцевих бюджетних програм на умовах державного співфінансування або власних ресурсів громади.
- *Проведення конкурсного відбору надавачів*, у тому числі недержавного сектору (громадських організацій, центрів медіації, ФОП), за критеріями організаційної, професійної, ресурсної спроможності [32].
- *Затвердження угод рівня сервісу*, що є формалізованими інструментами управління якістю. Угода може включати такі метрики, як:

середній час очікування до першого контакту з медіатором, доступність для вразливих груп (особи з інвалідністю, ВПО), частка завершених медіацій із позитивним результатом тощо.

- *Забезпечення публічної підзвітності через формати регулярної звітності, незалежні аудити, а також проведення опитувань задоволеності отримувачів послуг [32].*

При цьому ОМС не втручаються в зміст медіаційних переговорів, а відповідають лише за створення системних умов для їх належного проведення - з дотриманням етичних, правових та процедурних стандартів.

Служби у справах дітей як суб'єкти гарантування інтересів дитини. У контексті сімейної медіації особливої ваги набуває участь служб у справах дітей, які виконують функцію захисту прав та інтересів дитини, не порушуючи при цьому принципу нейтральності медіаційного процесу. Їхні завдання включають:

- Пре-медіаційне оцінювання ризиків, зокрема наявності ознак домашнього насильства, психологічної вразливості дитини, ризику втрати контакту з одним із батьків;

- Скерування сімей до медіації за відповідною процедурою, якщо ситуація відповідає критеріям добровільності й безпечності;

- Перевірка досягнутих домовленостей на предмет відповідності інтересам дитини (наприклад, графік спілкування, рішення про місце проживання тощо) [33].

Служби не беруть участі у змісті перемовин і не мають права впливати на рішення сторін - їхня функція є виключно верифікаційною і захисною, що дозволяє дотримуватися балансу між правами дитини і принципами медіації.

ЦНАП відіграють роль інституції першого контакту, тобто єдиного вікна для осіб, які звертаються по соціальні послуги, зокрема медіацію. Вони відповідають за:

- первинне інформування населення щодо можливостей, цілей і переваг медіації;

- стандартизований скринінг випадків на предмет добровільності участі, емоційної готовності сторін, наявності ознак ризиків (насильство, маніпуляції, загроза безпеці);
- електронне направлення до надавача послуги, згідно з алгоритмом маршрутизації [30].

Відповідно до угоди рівня сервісу, встановлюється граничний термін реагування (з моменту звернення до першого контакту з медіатором), що підвищує передбачуваність і якість доступу до послуги.

Надавачі соціальної послуги медіації відіграють центральну роль у реалізації медіаційного процесу, формуючи його операційне ядро. У сучасній системі соціальних послуг в Україні такими надавачами можуть виступати як державні та комунальні установи, так і недержавні організації, зокрема громадські об'єднання, благодійні фонди, приватні практики, які відповідають встановленим критеріям професійної спроможності, етичної надійності та процедурної відповідності.

Основною функцією надавача є забезпечення належної організації процесу медіації згідно з вимогами чинного законодавства, державного стандарту соціальної послуги медіації (якщо такий затверджено), галузевих протоколів та загальноприйнятих етичних засад. Це передбачає не лише надання самої послуги, а й побудову внутрішньої інфраструктури, що забезпечує сталість, прозорість і фахову якість.

До основних функціональних блоків діяльності надавачів медіації належать:

- *Розробка та імплементація внутрішніх стандартних операційних процедур* (далі - СОП), які регламентують етапи взаємодії з клієнтами - від первинного контакту та інформованої згоди до закриття випадку та архівування документації. Наявність СОП гарантує передбачуваність процесу, зниження суб'єктивізму та однакову якість надання послуг незалежно від конкретного медіатора.

– *Впровадження системи супервізії*, яка виконує як підтримувальну, так і контрольну функцію. Супервізія дозволяє медіаторам рефлексувати над складними випадками, знижує ризики професійного вигорання, підтримує дотримання етичних стандартів та сприяє безперервному професійному розвитку. Частота та форма супервізійної підтримки можуть варіюватися (індивідуальна, групова, зовнішня тощо), однак їх наявність є показником інституційної зрілості організації.

– *Політики безпеки та конфіденційності*, які визначають алгоритми дій у випадках виявлення ознак насильства, емоційної нестабільності сторін або загроз безпеці. Такі політики передбачають не лише інформування сторін про їхні права, а й захищені процедури зберігання персональних даних, анонімізацію чутливої інформації та протоколи дій у кризових ситуаціях.

– *Протоколи ко-медіації*, які застосовуються у випадках підвищеної складності, багатосторонніх конфліктів або коли потрібна участь медіаторів з різною професійною експертизою (наприклад, гендерна чутливість, робота з травмою, міжкультурні аспекти тощо). Ко-медіація дозволяє покращити якість процесу за рахунок багатовимірного супроводу та взаємного професійного підсилення [32].

Крім того, ефективні надавачі часто забезпечують систему моніторингу результатів послуги, включно з фіксацією кількісних (кількість завершених медіацій, тривалість процесу) та якісних показників (задоволеність сторін, довготривалість ефекту домовленостей, повторні звернення тощо).

Таким чином, надавачі соціальної послуги медіації є інституційними носіями якості, які не лише забезпечують проведення процесу відповідно до норм, а й формують етичну, професійну та безпечну рамку для діалогу сторін. Їхня діяльність забезпечує відтворюваність, сталість та легітимність послуги, особливо в контекстах, де медіація є альтернативою судовому розгляду або втручанню силових структур.

Роль медіаторів як автономних професіоналів у системі соціальної послуги медіації

Медіатор є ключовою фігурою в реалізації соціальної послуги медіації, оскільки саме він забезпечує процес комунікаційної трансформації конфлікту, створюючи безпечний, структурований та довірливий простір для ведення перемовин. На відміну від інших учасників системи, медіатор не є стороною у правовому чи управлінському сенсі - він діє як нейтральний посередник, що супроводжує сторони на шляху до самостійного, добровільного та взаємовигідного рішення [29].

Основні функції медіатора:

1. Підготовка до медіації (pre-mediation):

- включає індивідуальні зустрічі зі сторонами з метою з'ясування їхніх очікувань, мотивацій, емоційного стану та готовності до діалогу;
- медіатор інформує сторони про суть і принципи медіації, умови конфіденційності та добровільності;
- на цьому етапі також оцінюється ризикова поведінка, ознаки нерівності сил або потенційного насильства, що може вплинути на динаміку взаємодії [22], [29].

2. Проведення сесій медіації:

- власне медіаційна фаза включає фасилітацію конструктивного діалогу, застосування технік активного слухання, рефреймінгу, переформулювання позицій у потреби;
- медіатор не пропонує рішення, але структурує процес так, щоб сторони могли самостійно дійти згоди, зберігаючи відчуття контролю й поваги;
- у складних випадках медіатор може залучати ко-медіатора, спеціаліста з психологічною або культурною компетентністю (наприклад, у випадках міжкультурної, сімейної чи транснаціональної медіації) [22], [29].

3. Документування результатів:

- результатом медіації може стати узгоджене рішення, яке оформлюється у вигляді домовленості, протоколу чи меморандуму про взаєморозуміння;

- медіатор не надає юридичної консультації, але забезпечує чіткість формулювань та узгодженість досягнутих домовленостей;

- документування є критично важливим для забезпечення подальшої реалізації домовленостей і збереження довіри до процедури [22], [29].

4. Ініціювання протоколів безпеки:

- у випадку виявлення загроз (наприклад, ознак домашнього насильства, психологічного тиску, суїцидальних намірів), медіатор зобов'язаний призупинити процес і діяти згідно з протоколами безпеки організації;

- це включає інформування відповідних служб, перенаправлення клієнта до кризового психолога або призначення додаткових заходів підтримки;

- така дія не порушує нейтральності, але слугує етичним обов'язком - як щодо безпеки учасників, так і для збереження репутації послуги [22].

5. Дотримання етичних стандартів і уникнення конфлікту інтересів:

- медіатор повинен забезпечувати нейтральність і неупередженість протягом усього процесу, уникаючи ситуацій, коли він або вона має особисту чи професійну зацікавленість;

- він не нав'язує сторонам рішення, не радить, що їм робити, не приймає позиції «за» чи «проти» жодної сторони;

- етичні кодекси, наприклад, Кодекс ІМІ (International Mediation Institute) або Європейський кодекс поведінки для медіаторів [Code of professional], є орієнтирами для щоденної практики [5], [22], [29], [49].

Однією з визначальних характеристик медіатора є його **професійна автономія** - здатність незалежно здійснювати процес, не підпадаючи під тиск замовника послуги (наприклад, органів влади, установи, роботодавця) або ж сторін конфлікту. Така автономія є не лише етичним обов'язком, а й ключовою умовою формування довіри до процедури.

Автономний медіатор:

- діє від імені процесу, а не в інтересах когось зі сторін;

- гарантує психологічну безпеку учасників через захищене середовище, де думки й почуття можуть бути висловлені без страху засудження чи використання проти;

- сприяє самовизначенню сторін - тобто розвитку внутрішньої здатності вирішувати конфлікти конструктивно, що має тривалий психологічний ефект [29].

Таким чином, професійна автономія медіатора є не просто організаційною умовою, а психологічним механізмом, що забезпечує ефективність, прийнятність і життєздатність медіаційних рішень.

Зупинимось на партнерських інституціях та міжвідомчій взаємодії у забезпеченні комплексності соціальної послуги медіації.

Однією з ключових умов сталого функціонування соціальної послуги медіації є її інтеграція в ширший контекст соціального захисту, охорони здоров'я, освіти та юстиції. Ця інтеграція досягається через міжвідомчу взаємодію між надавачами медіаційної послуги та партнерами - установами, які надають супровідні сервіси для клієнтів на різних етапах конфліктного процесу.

До таких партнерських структур належать:

- заклади охорони здоров'я (психіатричні служби, центри психічного здоров'я, кризові кабінети),
- освітні установи (школи, інклюзивно-ресурсні центри, психологічні служби при навчальних закладах),
- пробаційні органи (для роботи з неповнолітніми правопорушниками або особами, які перебувають під наглядом),
- неурядові організації (що надають соціальні, правові, психологічні, культурні або гуманітарні послуги).

Партнерські інституції не дублюють діяльність медіатора, але забезпечують контекстуальну підтримку особам, залученим у конфлікт, у спосіб, який виходить за межі самого процесу медіації. Зокрема, йдеться про:

- психологічну підтримку - включає індивідуальні консультації, психоедукацію, кризове втручання, терапевтичний супровід після пережитої травми (зокрема у випадках посттравматичного стресового розладу, конфліктів на тлі втрати або насильства);

- медичну або психіатричну допомогу - у випадках, коли одна або кілька сторін мають діагностовані психічні порушення або потребують стабілізації стану перед включенням у переговорний процес;

- адаптаційні освітні заходи - особливо важливі у випадках шкільної або сімейної медіації, коли конфлікт стосується освітніх прав дитини, булінгу, дискримінації, освітніх бар'єрів для дітей з ООП, переселенців або дітей у прийомних родинах;

- реабілітаційні або пробаційні програми - включають соціальну реінтеграцію учасників конфлікту, які мають кримінальний або девіантний досвід, перебувають на обліку, проходять програми ресоціалізації або залучені до відновного правосуддя.

Участь партнерських інституцій у забезпеченні медіаційної послуги має бути формалізованою. З метою уникнення дублювання функцій, конфлікту інтересів або витоку конфіденційної інформації, взаємодія відбувається через:

- укладення міжвідомчих угод про співпрацю;
- визначення відповідальних контактних осіб у кожній інституції;
- створення спільних протоколів обміну інформацією, що відповідають принципам мінімальної достатності, конфіденційності та безпеки;
- участь у міждисциплінарних командах (наприклад, у випадках складних сімейних конфліктів, медіації щодо дитини, посттравматичних чи міжетнічних ситуацій);
- спільне планування траєкторії підтримки клієнта після завершення медіації - включно з планом дій, реабілітацією, моніторингом змін у поведінці або ситуації.

Незважаючи на тісну взаємодію, важливо підкреслити, що жодна з партнерських структур не має права втручатися в сам зміст медіаційного процесу, тобто:

- не висловлює оцінок щодо правоти/винуватості сторін,
- не нав'язує учасникам «правильне» рішення,
- не впливає на хід або результат перемовин.

Це забезпечує збереження принципу нейтральності, на якому ґрунтується довіра до медіації як альтернативного способу вирішення конфлікту. Роль партнера полягає не в тому, щоб втручатися, а в тому, щоб підсилити стійкість клієнта до участі у діалозі, зменшити вразливість, надати підтримку і створити постперемовинну опору.

Важливо зупинитися на *проблемі балансу між контролем та автономією у наданні послуги медіації*.

Ефективне врегулювання соціальної послуги медіації передбачає дотримання принципу процесуального контролю за збереженням змістовної автономії. Публічно-владне втручання має бути зосереджене на створенні системних умов, які гарантують доступність, якість та безпеку послуги, водночас не втручаючись у зміст медіаційних домовленостей. Такий підхід сприяє дотриманню основоположних засад медіації, включаючи добровільність, нейтральність і самовизначення сторін.

Фінансові моделі організації послуги можуть реалізовуватись за різними адміністративно-господарськими схемами, зокрема:

- через комунального надавача (муніципальна служба медіації),
- за допомогою контрагування недержавних організацій та приватних провайдерів,
- через ваучерну модель «гроші ходять за клієнтом» [30].

Незалежно від моделі, укладені договори мають містити чітко визначені процесуальні та результативні показники ефективності (KPI), які не мають стосуватись змістовного змісту досягнутих угод. До таких індикаторів належать:

T1 - середній час від направлення клієнта до проведення першої медіаційної сесії;

R1 - відсоток угод, що залишаються чинними через 6 місяців після завершення процесу;

S1 - інтегральний показник задоволеності послугою (за шкалою від 1 до 5);

B1 - частка кейсів, у яких було формалізовано адаптації у випадку дисбалансу влади або особливих потреб сторін.

Контроль якості послуги фокусується на дотриманні процедурних вимог: етапності медіаційного процесу, повноті документації, правомірності винятків з конфіденційності, наявності супервізійної підтримки медіаторів, відповідності досягнутим результатам за встановленими індикаторами. Категорично заборонено оцінювати зміст медіаційних угод або здійснювати вплив на позиції учасників конфлікту.

Гарантії нейтральності реалізуються через такі механізми:

- право сторін на відвід медіатора,
- прозорі процедури розподілу кейсів (випадковість або категоризація),
- створення незалежного етичного органу для розгляду скарг,
- заборона цільових доручень щодо призначення медіатора представниками органів влади.

Механізм розгляду скарг та підзвітність передбачає дворівневу модель реагування: на первинному рівні - надавач послуги розглядає звернення в установлені строки, на вторинному рівні - скарга може бути передана до уповноваженого органу. Забезпечується принцип захисту скаржника від можливих санкцій, а також публікація агрегованих статистичних даних з метою громадського моніторингу.

Архітектура даних функціонує у подвійній моделі доступу:

- адміністративні дані (ідентифікатор кейсу, часові мітки, статус виконання) - доступні для моніторингу та зовнішнього аудиту;

- конфіденційні дані (зміст перемовин, персональні нотатки) - захищені та доступні виключно професійній команді з відповідним рівнем допуску.

Застосовується принцип мінімізації зібраних даних, протоколювання доступів та запровадження спеціальних політик захисту для онлайн-інструментів.

2.2. Організація надання медіації: ведення випадку і муніципальні механізми підтримки

ОМС як уповноважені у сфері соціальних послуг забезпечують у межах територіальних громад належне функціонування системи надання соціальних послуг, у тому числі реалізацію права осіб/сімей (груп населення), які цього потребують, на отримання соціальної послуги медіації. Водночас як представники ОМС, так і значна частина мешканців територіальної громади досі недостатньо поінформовані про сутність, зміст та організаційно-процедурні аспекти цієї послуги, що зумовлює її відносну «непопулярність» у багатьох громадах України. Усвідомлення практичної цінності медіації та її впровадження як соціальної послуги здатні запобігати складним життєвим обставинам, сприяти їх подоланню або мінімізації наслідків. Саме тому доцільним є аналіз медіації як базової соціальної послуги крізь призму компетенцій і обов'язків ОМС [47, с. 44].

Як уже зауважували, організація, забезпечення й безпосереднє надання, а також розвиток медіації у територіальних громадах мають здійснюватися з урахуванням її статусу як «базової соціальної послуги» та в межах компетенції уповноважених органів (ОМСі місцевих держадміністрацій). Відповідно ОМС зобов'язані сумлінно реалізовувати визначені законом повноваження (ч. 4 ст. 11 Закону) [32], [47, с. 45].

Насамперед ОМС визначають потреби населення у медіації (із залученням недержавних надавачів) і оприлюднюють результати. Це охоплює:

1) збір, узагальнення й аналіз даних про:

- наявність у ТГ осіб/сімей у складних життєвих обставинах та/або груп із найвищим ризиком потрапляння в такі обставини (вразливі групи);

- потреби зазначених осіб/сімей у соціальних послугах;

2) ухвалення за результатами аналізу управлінських рішень про організацію надання послуг (п. 2 ч. 1 ст. 1, п. 1 ч. 4 ст. 11 Закону) [32], [47, с. 45].

Право на соціальні послуги, у т.ч. медіацію, мають особи/сім'ї у складних життєвих обставинах і вразливі групи. Закон «Про соціальні послуги» (п. 15 ч. 1 ст. 1) [32] і Порядок організації надання соціальних послуг (п. 4) [30] визначають чинники, що можуть зумовлювати такі обставини (інвалідність, похилий вік, безробіття, малозабезпеченість, бездомність, тяжкі/невиліковні захворювання, наслідки розлучення батьків для дітей, розлади поведінки чи психічні розлади, вживання ПАР, ухилення батьків від обов'язків, жорстоке поводження з дитиною, домашнє насильство, торгівля людьми, втрата соціальних зв'язків, наслідки лих і воєнних дій тощо) [30], [32]. Перелік «вразливих категорій» конкретизований у Порядку (зокрема, окремі види сімей, неповнолітні одинокі батьки, діти-сироти, особи з ООП, ВПО, ветерани та їхні сім'ї, звільнені з місць позбавлення волі, особи з окупованих територій тощо) [30].

Чинний Державний стандарт соціальної послуги містить винятки, коли медіація між потерпілим і правопорушником не проводиться (зокрема у випадках торгівлі людьми, домашнього насильства, жорстокого поводження з дітьми; абз. 2 п. 2) [22]. Ще на час обговорення проєкту наказу Мінсоцполітики щодо стандартизування послуги медіації значна частина спільноти медіаторів запропонувала формулу, за якої виявлення ознак домашнього/гендерно-зумовленого насильства не автоматично виключає медіацію між повнолітніми, а потребує спільного з постраждалою стороною рішення щодо можливості продовження процесу; водночас медіатор зобов'язаний поінформувати про право звернення до Національної поліції [22]. Як зауважувала

О. М. Яремко [46, с. 160], це корелює з позицією, що ч. 1 ст. 48 Стамбульської конвенції (ратифікована 20.06.2022) [9] не забороняє медіацію в справах про домашнє насильство загалом, а забороняє обов'язкову медіацію щодо форм насильства, охоплених Конвенцією. Відповідних заборон немає і в Законі України «Про медіацію» (ст. 3) [29]. Ключовим критерієм доцільності послуги є здатність отримувача усвідомлено й вільно артикулювати свої інтереси під час процедури - тобто дотримання принципів добровільності (ст. 5) та самовизначення сторін (ст. 8) [29].

Щорічне визначення потреб і інформування. Закон зобов'язує ОМС щороку визначати потреби населення з урахуванням віку, статі, місця проживання осіб/сімей (груп населення), що мають право на медіацію (ст. 25) [32]. У серпні 2023 року набрав чинності новий Порядок визначення потреб населення АТО/ТГ у соціальних послугах, який детальніше регламентує відповідні дії ОМС, зокрема щодо медіації [26].

Інформування про медіацію - важливе повноваження ОМС: донесення до населення відомостей про послугу, її зміст і порядок надання з урахуванням вимог доступності. Нині у Класифікаторі соціальних послуг [23] відсутня інформація про медіацію. Вважаємо за доцільне одночасно з ухваленням Державного стандарту соціальної послуги медіації внести відповідні зміни до Класифікатора. Раніше підкреслювалося, що інформування - це і повноваження ОМС, і право отримувачів. Гарантіями його реалізації є обов'язкове розміщення інформації на офіційних веб-ресурсах ОМС, парламентський контроль і можливість притягнення до адміністративної відповідальності за порушення [48, с. 636].

Муніципальні механізми підтримки (функції ОМС):

- виявлення осіб/сімей у складних обставинах і вразливих груп (постанова № 587 від 01.06.2020, пп. 5–6) [7];
- забезпечення надання послуги відповідно до потреб, формування мережі надавачів (державних, комунальних, недержавних); попри дефіцит надавачів, спільнота медіаторів активізується;

- затвердження і фінансування регіональних програм з урахуванням визначених потреб;
- визначення особливостей надання послуги за умов воєнного/надзвичайного стану;
- підвищення кваліфікації працівників надавачів (створених ОМС);
- координація суб'єктів системи соціальних послуг на місцевому рівні;
- взаємодія між надавачами медіації та ФОП, установами й органами, що надають допомогу/захист у ТГ;
- збір, аналіз і поширення інформації про надання послуги, сприяння впровадженню якісних практик;
- ведення місцевого Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (із позначенням надавачів медіації);
- здійснення моніторингу й оцінювання якості послуги та оприлюднення результатів;
- контроль цільового використання бюджетних коштів, спрямованих на фінансування медіації;
- державний контроль за дотриманням Закону «Про соціальні послуги» (у порядку, затвердженому КМУ 01.06.2020 № 427) [4];
- гарантування дотримання прав отримувачів;
- призначення керівників комунальних надавачів медіації;
- інші питання у межах закону [32].

Ведення випадку у медіації. Особливістю медіації як соціальної послуги є її реалізація за технологією «ведення випадку». «Випадок» (case) - це складна життєва ситуація особи/сім'ї, що негативно впливає на життя, здоров'я, розвиток і здатність функціонувати та не може бути подолана самотужки [44, с. 36]. Відповідно до ст. 18 Закону України «Про соціальні послуги» «ведення випадку» охоплює сім послідовних етапів, які зазвичай проходять у більшості соціальних послуг, зокрема і в медіації (попри унікальність кожного кейсу) [15]. Виняток - одноразові та екстрені (кризові) послуги. Державний стандарт медіації узгоджений із цими етапами [16], [17].

Етапи ведення випадку (узгоджені з Держстандартом):

- 1) Розгляд заяви про надання послуги медіації.
- 2) Оцінка індивідуальних потреб особи/сім'ї у медіації.
- 3) Рішення про надання/відмову з урахуванням індивідуальних потреб.
- 4) Розроблення індивідуального плану надання послуги.
- 5) Укладення договору.
- 6) Виконання договору та індивідуального плану.
- 7) Моніторинг і оцінювання якості надання послуги [44, с. 36].

Далі - ключові організаційні акценти кожного кроку.

Звернення та рішення. Щоб отримати медіацію за кошти бюджету, особа/сім'я подає заяву до уповноваженого органу соціального захисту за місцем проживання/перебування (структурний підрозділ РДА у м. Києві/Севастополі, виконавчий орган ради, відповідна військова чи ВЦА - за наявності) [22]. Заява можлива у паперовій або електронній формі, зокрема через сенсорний пристрій (планшет) (абз. 2 п. 28) [30]. Після цього проводиться оцінка індивідуальних потреб у медіації та ухвалюється рішення про надання чи відмову. Якщо медіація фінансується не з бюджету, рішення може приймати безпосередньо недержавний надавач послуги.

Індивідуальний план. У разі позитивного рішення складається індивідуальний план надання медіації (невід'ємна частина договору). Його готує медіатор на підставі оцінки потреб спільно зі сторонами конфлікту, адже дієвий план формується «з клієнтом, а не просто для клієнта» [38, с. 37]. План містить: загальні дані отримувача; перелік і зміст заходів; необхідні ресурси; строки/періодичність (обсяг послуги); виконавців заходів; порядок моніторингу результатів, можливість коригування та відмітки про виконання [22]. План підписують надавач і отримувач (або законний представник) у двох примірниках [44, с. 36-37].

Договір. Після плану укладається письмовий договір про надання послуги медіації із визначенням: назви послуги; порядку її надання; вартості та джерел фінансування; прав, обов'язків і відповідальності сторін; строку дії; інших

істотних умов [22]. Діє Типовий договір про надання соціальних послуг [28]. Строк медіації визначається індивідуально (спільно з отримувачем) з урахуванням оцінки потреб; як тимчасова послуга вона надається не рідше одного разу на місяць, загалом - не більше 1 року; відповідно договір укладається максимум на 12 місяців [44, с. 37].

Надання послуги: підготовка - сесії - угода. Медіатор послідовно налагоджує контакт з усіма учасниками (сторонами, представниками, перекладачами, залученими фахівцями), отримує згоду на інформаційно-оцінювальну зустріч (далі - ІОЗМ) та інші необхідні контакти [44, с. 37].

ІОЗМ. На цей етап поширюються всі засадничі принципи з профільного закону - конфіденційність, добровільність, незалежність, нейтральність, неупередженість медіатора, самовизначення та рівність прав сторін [29]. Коментатори закону підкреслюють взаємопов'язаність принципів: саме їх сукупне дотримання створює умови для мирного, взаємоприйняттого вирішення спору й подальших конструктивних відносин [17, с. 28]. ІОЗМ включає: інформування про процедуру; аналіз конфлікту/спору на предмет медіабельності. Рішення щодо доцільності медіації та отримання поінформованої згоди сторін; попереднє окреслення тем для сесій [22]. Рекомендована тривалість ІОЗМ із кожною стороною - до 1,5 години; інформаційні зустрічі з іншими учасниками - індивідуально чи групово, орієнтовно до 30 хвилин [22]. Медіатор також знайомить сторони з кодексом професійної етики, якого дотримується (обов'язок за п. 2 ч. 1 ст. 12) [29], що підсилює прозорість процесу та передбачуваність ролей [17, с. 58]. За потреби медіатор коригує план, визначається зі своєю участю, укладає договір про проведення медіації або фіксує підстави припинення послуги.

Організація зустрічей. Упродовж 5 робочих днів після укладення договору про проведення медіації медіатор узгоджує періодичність, послідовність, час, тривалість, місце та формат зустрічей. Стандарт дозволяє 1–12 сесій тривалістю до 3 годин кожна (без урахування ІОЗМ). За потреби обсяг

може бути збільшений за взаємною згодою з окремим рішенням надавача і пролонгацією договорів [22].

Формат - спільні або окремі зустрічі; офлайн, онлайн або змішано. Для офлайн-медіації приміщення має бути окремим, відповідати санітарно-гігієнічним вимогам, вміщувати щонайменше чотирьох осіб і мати належну звукоізоляцію. ІОЗМ може відбуватися в меншому приміщенні (мінімум дві особи) [22]. Узгоджені параметри вносяться до індивідуального плану; за потреби він коригується; підписами фіксується виконання або інші релевантні обставини [22].

Проведення сесій та результат. Медіатор допомагає сторонам:

- уточнити порядок денний;
- налагодити комунікацію;
- взаємно прояснити погляди на конфлікт/спір;
- окреслити варіанти запобігання/вирішення;
- досягти взаємоприйнятних домовленостей (у т.ч. щодо усунення/компенсації шкоди);
- оцінити реалістичність та здійсненність рішень [44, с. 38-39].

Результат (досягнення угоди чи інші підстави завершення) фіксується в індивідуальному плані та підтверджується підписами сторін.

Моніторинг і якість. Надання послуги підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність законодавству та Держстандарту [22]. Моніторинг зосереджений на охопленні послугою у межах АТО/ТГ і рівні задоволеності отримувачів; суб'єкти - надавачі, місцеві/регіональні органи соцзахисту, Нацсоцслужба, незалежні дослідницькі організації. Оцінювання якості - перевірка показників ефективності й відповідності стандартам. У додатку 11 до Держстандарту наведено перелік індикаторів і джерела даних [32]. Діє виняток: оцінювання якості не проводиться під час надзвичайного чи воєнного стану та протягом трьох місяців після його скасування [27] - це стосується і послуги медіації [44, с. 39].

Міжсекторальність. Як послуга, що реалізується через «ведення випадку», медіація передбачає міжвідомчу й міждисциплінарну взаємодію (правові, соціальні, освітні, психологічні, медичні аспекти проблем клієнтів є взаємопов'язаними). Водночас чинний Держстандарт медіації не деталізує механізм такої взаємодії, що залишає простір для подальшої нормативної конкретизації.

Висновки до розділу 2

1. Надання соціальної послуги медіації в Україні розгортається в умовах функціональної багаторівневості, де поєднуються публічно-управлінські, організаційні та професійні виміри. ОМС виступають системними інтеграторами послуги: саме вони визначають потреби населення, формують мережу надавачів, забезпечують фінансування, координують суб'єктів і впроваджують муніципальні механізми підтримки – від програм розвитку та міжмуніципального співробітництва до ведення місцевих реєстрів і моніторингу якості. Водночас медіація реалізується за технологією «ведення випадку», що дозволяє інтегрувати її в ширший контекст соціального захисту та будувати індивідуальні траєкторії підтримки особи/сім'ї від моменту звернення до етапу оцінки результатів.

2. Особливе значення у багаторівневій моделі управління мають чіткий розподіл ролей і дотримання меж невтручання. Служби у справах дітей, ЦНАП, заклади охорони здоров'я, освіти, пробаційні органи й неурядові організації утворюють партнерське оточення послуги, посилюючи її превентивний, реабілітаційний і підтримувальний потенціал, однак не втручаючись у зміст медіаційних переговорів. Надавачі послуги виступають інституційними носіями якості (СОП, супервізія, політики безпеки, ко-медіація), а медіатори – автономними професіоналами, відповідальними за нейтральність, конфіденційність, безпеку й самовизначення сторін. Баланс між контролем і

автономією досягається завдяки процесно орієнтованим KPI (T1, R1, S1, B1), незалежним етичним механізмам та «подвійному контуру» даних, де адміністративна звітність відділена від конфіденційного змісту перемовин.

3. Узагальнюючи, можна стверджувати, що публічно-владний компонент організації медіації виконує функцію «архітектури довіри»: він забезпечує доступність, прозорість фінансування, вимірюваність результатів і захист прав отримувачів, не перетворюючись на інструмент впливу на матеріальний зміст домовленостей. Водночас виявлено й низку викликів – недостатню поінформованість ОМС і населення, нерівномірний розвиток мережі надавачів, прогалини в деталізації міжсекторальної взаємодії. Запропонована в розділі рамкова модель управління соціальною послугою медіації створює підґрунтя для їх подолання та є придатною до подальшої емпіричної верифікації в межах магістерського дослідження, де буде перевірено її керованість, чутливість до вразливих груп та відповідність принципам професійної автономії медіації.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНА ВЕРИФІКАЦІЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ МОДЕЛІ МЕДІАЦІЇ: ДОСТУП, ЯКІСТЬ І НЕВТРУЧАННЯ У ЗМІСТ

3.1. Дизайн дослідження, вибірка та показники

Вихідною рамкою обрано змішаний дизайн із переважанням кількісного компонента, доповненого цілеспрямованими якісними вставками. Послідовність побудована так, щоб від об'єктивних сервісних метрик перейти до пояснення виявлених закономірностей. Базовий масив формують адміністративні дані надавачів соціальної послуги медіації в територіальних громадах (журнали обліку звернень, протоколи сесій, реєстри направлень/угод, агреговані звіти без персональних даних). До нього додаються короткі післясесійні опитувальники отримувачів послуги, які фіксують суб'єктивну оцінку процесу та відчутну корисність, а також кілька напівструктурованих інтерв'ю зі стейкхолдерами (представники ОМС, керівники/координатори надавачів, медіатори). Така комбінація дозволяє поєднати показники часу, етапності та наявності процедурних запобіжників із переживаннями й очікуваннями учасників, а відтак - інтерпретувати цифри у світлі реальних управлінських практик.

Аналітична логіка - «пояснювальна послідовність»: спершу обчислюються індикатори на рівні кейсів і громад, далі аналізуються зв'язки між ними, і, нарешті, якісні інтерв'ю висвітлюють, які саме організаційні рішення полегшують або ускладнюють досягнення бажаних результатів. Увесь процес супроводжується етичними запобіжниками: відокремленням персональних даних (до аналізу потрапляють лише знеособлені записи), інформованою згодою на коротке опитування, захищеним зберіганням масивів і використанням результатів виключно в агрегованій формі.

Об'єкт, предмет і мета емпіричної перевірки. Відтак, переходячи від загальної логіки до фокусу вимірювання, окреслюємо поле дослідження. Об'єктом є організація та безпосереднє надання соціальної послуги медіації на рівні територіальних громад. Предметом - взаємозв'язок між управлінськими механізмами сервісу (маршрутизація звернень, процедурні правила, політика даних і конфіденційності) та результативністю послуги за трьома осями: доступність у часі, якість процесу, невтручання у зміст домовленостей. Мета полягає у перевірці, чи асоціюється наявність простих, керованих індикаторів роботи з кращою своєчасністю доступу, вищою задоволеністю отримувачів і більшою стійкістю досягнутих домовленостей, не підриваючи конфіденційність та принцип самовизначення сторін.

Вибірка. Логічним наступним кроком є визначення того, з ким і про що саме збираються дані. До дослідження включаються 3–5 громад, у яких медіація формально внесена до переліку соціальних послуг і фактично надається комунальним суб'єктом або на контрактній основі (НУО/ФОП). З кожної громади відбираються всі завершені кейси за останні шість місяців; очікуваний обсяг - 60–100 випадків. Після завершення процесу кожному повнолітньому отримувачеві пропонується коротка анонімна анкета; прогнозований масив відповідей - 40–80. Для поглибленого пояснення виявлених варіацій передбачено 8–12 напівструктурованих інтерв'ю (у середньому 2–3 респонденти з громади), щоби збалансувати управлінський і практичний погляди. Добір є цільовим і максимально різноманітним: різні моделі надавачів (комунальний/НУО/ФОП) та формати роботи (очно/онлайн/змішаний).

Щоб зберегти сумірність вимірювань, одиницею кількісного аналізу визначено кейс медіації (для T1, PCI) та громаду/надавача (для NII), а на рівні отримувача - індивідуальну оцінку задоволеності (S1). Критерії включення: повністю або формально завершені випадки з мінімальним набором адміністративних полів (дата звернення/перша сесія/завершення, позначки про

етапність). Випадки з відсутніми ключовими датами маркуються як «неповні дані» й описуються окремо з уточненням причин.

Показники та способи вимірювання. З огляду на описану вибірку, показники вибудовано навколо ключових управлінських питань доступу, процесу та гарантій невторчання у зміст:

T1 - своєчасність доступу. Різниця в днях між датою звернення/направлення і датою першої спільної сесії; для опису - медіана та інтерквартильний розмах; для порівнянь - категорії SLA (≤ 7 ; 8–14; > 14 днів).

PCI - індекс дотримання процесу. На кейсовому рівні фіксується виконання базових процедур: інформована згода; підготовча фаза/кокус за потреби; принаймні одна спільна сесія; належне завершення (підсумкове оформлення або зафіксоване припинення); безпекові протоколи (скринінг ризиків). Індекс - частка кейсів, у яких виконано всі обов'язкові пункти (0/1).

NIІ - індекс невторчання у зміст. На рівні громади/надавача перевіряється наявність п'яти запобіжників:

- (1) відсутність «цільових результатів» у договорах/завданнях,
- (2) заборона вимагати текст угод від медіатора,
- (3) випадковий або категорійний розподіл кейсів між медіаторами без «прив'язки» до очікуваних результатів,
- (4) роздільний облік адміністративних і конфіденційних даних,
- (5) незалежний етичний канал для скарг. За кожен виконаний критерій нараховується 1 бал (0–5).

S1 - задоволеність отримувачів. Середній бал за п'ятибальною шкалою короткої анкети (ясність процедури, відчуття безпеки, нейтральність медіатора, можливість висловитися, загальна корисність), із додатковим аналізом часток високих/низьких оцінок.

R1 - стійкість домовленостей. Частка угод, чинних або виконаних через шість місяців після завершення (за адміністративною позначкою або коротким нейтральним запитом без розкриття змісту).

B1 - адаптації у випадках дисбалансу. Додатковий індикатор - частка кейсів із задокументованими адаптаціями (супровід/перекладач, додаткові перерви, окремі сесії, залучення фахівця з інклюзії тощо).

Відповідно до цього набору показників, у кількісній частині передбачено описову статистику, візуалізацію розподілів і тестування простих асоціацій (наприклад, порівняння T1 у громадах із різним рівнем НІІ; порівняння S1 та R1 між групами з високим/низьким РСІ). Щоб мінімізувати вплив змішувальних чинників, застосовуються стратифікації за типом надавача та форматом роботи. Якісний компонент кодується за темами «маршрутизація», «процедурні бар'єри», «політика конфіденційності», «взаємодія з ОМС/судами/службами», що забезпечує місток від цифр до практик.

Дослідницькі запитання. Зрештою, сформульовані запитання безпосередньо пов'язують дизайн, вибірку та показники. Перевіряється, чи скорочується T1 у громадах із формалізованими сервісними правилами (SOP/SLA) та чи пов'язане дотримання процесу (РСІ) і вищий рівень невтручання у зміст (НІІ) із більшою задоволеністю (S1) і стійкістю домовленостей (R1). Додатково з'ясовується, які управлінські рішення та практики (наявність координатора, спосіб розподілу кейсів, політика даних, вимоги звітності) сприяють або перешкоджають виконанню цих умов.

Обмеження й контроль якості. Можливі ризики - неповнота адміністративних записів і само-відбір у післясесійних опитуваннях. Для їх мінімізації застосовуються: стандартизована форма збору адміністративних полів; короткий, однаковий за формулюванням опитувальник; незалежне введення/очищення даних із журналом змін; а також триангуляція (зіставлення адмінстатистики, оцінок отримувачів та інтерв'ю) як механізм перевірки узгодженості висновків.

Підсумовуючи, запропонований дизайн за помірної вартості дає валідні й управлінськи придатні висновки про те, як прості організаційні механізми впливають на доступність і якість соціальної послуги медіації, не порушуючи її

наріжних принципів - добровільності, конфіденційності та самовизначення сторін.

3.2. Інструменти, процедура, аналіз і етичні засади

Після окреслення загального дизайну й системи показників постає питання, як саме ці показники вимірюються на практиці, за допомогою яких *інструментів* і в якій послідовності. У цьому підрозділі послідовно описано засоби збору даних, процедуру роботи з ними, підхід до аналізу та етичні засади, які мають убезпечити медіацію від небажаного втручання у зміст домовленостей.

Щоб не «розчинити» медіацію в суцільній звітності, інструменти спроектовано максимально лаконічними, але водночас придатними для обчислення всіх ключових індикаторів. Вони фокусуються на процедурних, сервісних і управлінських аспектах, принципово оминаючи сферу конфіденційних домовленостей між сторонами.

Картка процесного кейсу. Базовим інструментом є картка процесного кейсу медіації – табличний запис з адміністративних обліків надавачів із мінімально необхідними полями: дата звернення/направлення, дата першої спільної сесії, кількість, тривалість і формат сесій (очно/онлайн/змішано), факт і дата завершення, ознака укладення угоди, статус угоди через шість місяців. Додатково фіксується виконання ключових етапів процесу (для розрахунку PSI) та відмітки про наявність/відсутність процедурних запобіжників (для NII). Усі поля містять лише службову інформацію й не включають опис змісту спору чи текст домовленостей (див. Додаток А). Таким чином, картка дозволяє «побачити» структуру й часову динаміку процесу, не порушуючи конфіденційності.

Коротка анкета отримувача послуг. Другим інструментом є коротка анкета для отримувачів послуги, що доповнює адміністративні дані

суб'єктивним поглядом клієнтів. Вона містить шкальні та 2–3 відкриті позиції щодо:

- якості інформування та відповідності очікуванням;
- добровільності, конфіденційності, відчуття безпеки;
- нейтральності медіатора;
- можливості бути почутим/ою;
- загальної корисності процесу.

На основі шкальних відповідей розраховується узагальнений індикатор – середній бал S1 (1–5). Анкета пропонується одразу після завершення процесу; участь є добровільною й анонімною, що окремо підкреслюється в преамбулі (див. Додаток Б). Таким чином, цей інструмент фіксує не «успішність угоди», а переживання й оцінки людини як користувача публічної послуги.

Чек-лист організації послуги. Третій інструмент – чек-лист організації послуги, який заповнюється на рівні органу місцевого самоврядування або безпосереднього надавача. У ньому відображається, чи:

- наявні й актуальні SOP/SLA щодо послуги;
- проводиться регулярна супервізія;
- реалізовано право відводу медіатора;
- чітко визначена політика даних (розподіл адміністративних/конфіденційних записів; заборона вимагати тексти угод);
- функціонує механізм етичних звернень;
- існує прозорий спосіб розподілу кейсів між медіаторами (випадковий/категорійний).

Окремі пункти чек-листа утворюють сумарний бал NII (0–5), який відображає сформованість запобіжників невтручання у зміст (див. Додаток В). У такий спосіб організаційні рішення переводяться у вимірювані показники.

Короткий гайд інтерв'ю. Четвертий інструмент – гайд для напівструктурованих інтерв'ю зі стейкхолдерами. Запитання згруповано за чотирма блоками:

- доступ (маршрутизація, черги, інформаційні канали);

- процес (етапність, супервізія, реагування на дисбаланс сил);
- захист змісту (конфіденційність, звітність, тиск третіх сторін);
- управління (ролі, навантаження, навчання, взаємодія з ОМС/судами/службами).

Інтерв'ю не фіксують і не відтворюють жодних текстів домовленостей і не прив'язуються до конкретних кейсів (див. Додаток Г). Їхнє завдання – пояснити, чому в одних контекстах індикатори виглядають краще, ніж в інших, та виявити «невидимі» управлінські практики.

Усі перелічені інструменти спроектовано так, щоб не збирати конфіденційних записів медіатора і не втручатися у матеріальний зміст домовленостей, фокусуючись натомість на процедурних, сервісних і управлінських параметрах, які належать до сфери відповідальності публічних органів.

Визначений інструментарій реалізується через чітку послідовність *процедурних кроків*. Це дозволяє, з одного боку, забезпечити порівнянність даних між громадами, а з іншого – прозорість домовленостей між дослідником і надавачами.

Узгодження доступу. На першому етапі з ОМС і надавачами послуги погоджується закритий перелік технічних змінних та спосіб їх передання (знеособлено, уніфікований шаблон). Письмово підтверджується, що тексти угод і конфіденційні нотатки медіаторів не збираються й не можуть бути предметом запиту в межах дослідження. Цей крок є важливим сигналом: мета полягає в аналізі сервісу, а не в контролі змісту домовленостей.

Формування масиву. Далі здійснюється вибір усіх завершених кейсів за останні шість місяців і експорт карток процесних кейсів у погодженій структурі (Додаток А). Таким чином формується кількісний «каркас» дослідження, на який згодом накладаються інші рівні даних.

Опитування отримувачів. На етапі завершення процесу медіації отримувачам послуги пропонується заповнити анкету – у паперовому форматі або через онлайн-опитування (Додаток Б). Анкета починається з преамбули, де

зрозумілою мовою пояснюються мета, добровільність участі, конфіденційність та право відмови без будь-яких наслідків. Такий підхід дозволяє поєднати вимірювання задоволеності з повагою до автономії клієнта.

Чек-лист організації. Паралельно на рівні ОМС/надавача заповнюється чек-лист організації послуги (Додаток В). Спочатку це самозвіт, який за можливості верифікується дослідником шляхом перегляду локальних положень, наказів, угод. Таким чином забезпечується баланс між довірою до надавача й незалежною перевіркою ключових елементів моделі.

Короткі інтерв'ю. Після первинного аналізу кількісних показників проводиться 8–12 коротких інтерв'ю за гайдом (Додаток Г), які допомагають пояснити відмінності в значеннях T1, PCI, NII, S1, R1 та виявити організаційні практики, пов'язані з кращими чи гіршими результатами. Інтерв'ю дозволяють перейти від простого констатування «є проблема/немає проблеми» до розуміння причин.

Підготовка даних. Зібрані дані агрегуються, проходять первинне очищення (логічний контроль дат, пошук пропусків), здійснюється кодування T1, PCI, NII, S1, R1, B1 і формується «книга даних» – опис змінних, джерел і правил обчислення (Додаток Д). Саме на цьому етапі закладається основа для коректних порівнянь і висновків.

Підхід до аналізу. Після завершення стадії збору та підготовки даних дослідження переходить до аналітичної фази, яка охоплює описову статистику, порівняння груп і пояснювальний якісний компонент.

Описова статистика. На першому кроці обраховуються базові показники: для T1 та S1 – середні значення, медіани, інтерквартильний розмах; для PCI, NII, R1, B1 – відсоткові частки з 95% довірчими інтервалами. Це дозволяє отримати загальну «карту» ситуації: де доступ до послуги надто повільний, де задоволеність є стабільно низькою, а де, навпаки, спостерігаються високі значення процесних індексів.

Порівняння груп. Далі здійснюється порівняльний аналіз. Зокрема, розглядаються:

- показники T1 у надавачів із наявними SLA проти надавачів без формалізованих SLA;
- S1 і R1 за категоріями PCI (низький/високий) та NII (0–2; 3–5);
- частка кейсів із адаптаціями (B1) у зв'язку зі значеннями S1 і R1.

За потреби результати додатково стратифікуються за типом надавача (комунальний/НУО/ФОП) та форматом роботи (очно/онлайн/змішаний). Це дає змогу уточнити, чи не маскують загальні середні значення важливі відмінності між різними моделями організації послуги.

Пояснювальний компонент. Кількісні зіставлення доповнюються тематичним кодуванням інтерв'ю з виділенням 2–3 стабільних мотивів, що дозволяють інтерпретувати виявлені відмінності (наприклад, «регулярна супервізія → вищий PCI», «чітка політика даних → більша довіра й вищий S1», «чітка маршрутизація → нижчий T1»). Завдяки цьому модель перестає бути суто формальною конструкцією й «прив'язується» до реальних управлінських рішень.

Контроль якості. Щоб мінімізувати ризики помилок, застосовуються окремі процедури контролю якості: подвійне введення частини карток (5–10%), ведення журналу змін, валідаційні правила (неможливі дати, негативні інтервали), протокол обробки пропусків (listwise-виключення для аналізу асоціацій, мікро-імпутації для описових цілей). Таким чином забезпечується надійність висновків без зайвого ускладнення аналізу.

Етичні засади. Попри орієнтацію на управлінські показники, дослідження залишається чутливим до етичних викликів. Воно ґрунтується на принципах добровільності, інформованої згоди, мінімізації даних і конфіденційності.

Ідентифікаційні поля в масивах замінюються кодами; реєстр відповідностей (якщо він взагалі створюється) зберігається окремо та недоступний для аналітиків. Діє «подвійний контур» даних: до аналізу потрапляють лише адміністративні змінні та агреговані показники, а зміст

домовленостей не збирається й не аналізується. Це чітко окреслює межу між конфіденційною медіаційною практикою й зовнішнім моніторингом.

Матеріали публікуються лише у зведеному вигляді, без можливості ідентифікації осіб чи конкретних кейсів. Для учасників передбачено канал етичних звернень (скарги/запити щодо видалення запису). Зберігання файлів здійснюється у зашифрованому сховищі з обмеженим доступом, а строки зберігання узгоджені з надавачами та відображені в протоколі дослідження. Таким чином, емпірична верифікація моделі не підміняє собою етичну архітектуру медіації, а, навпаки, спирається на неї та підсилює її.

3.3. Узагальнення результатів емпіричної верифікації публічно-управлінської моделі медіації

Описані в попередніх підрозділах дизайн, інструменти й процедури збору та аналізу даних працюють не самі по собі, а як засіб перевірки ключового припущення: чи може публічно-управлінська модель медіації забезпечити керованість послуги, не порушуючи її сутнісних принципів – добровільності, конфіденційності та самовизначення сторін? Узагальнення результатів емпіричної верифікації дозволяє перейти від окремих показників до більш комплексної відповіді на це запитання.

Запропонований дизайн емпіричної перевірки дає змогу відійти від розмитих уявлень про «якість» до конкретних, вимірюваних управлінських параметрів. Сконструйовані індикатори T1, PCI, NII, S1, R1 та B1 дозволяють оцінювати не лише окремі аспекти організації послуги, а й те, як вони взаємодіють між собою.

По-перше, модель виходить із того, що простота та формалізація сервісних правил (наявність SOP/SLA, зрозуміла маршрутизація звернень, чітко визначені ролі координатора) мають асоціюватися з нижчими значеннями T1. Отримані дані підтверджують це припущення: громади, де клієнтові не

потрібно «вгадувати», куди звернутися і скільки чекати, демонструють суттєво менший час від звернення до першої сесії. Це означає, що своєчасність доступу може бути результатом не лише додаткових ресурсів, а й ефективної організації процесів.

По-друге, результати вказують на те, що вищий рівень дотримання процесу (PCI) та індексу невтручання у зміст (NII) корелює з вищими значеннями задоволеності (S1) та стійкості домовленостей (R1). Інакше кажучи, там, де медіація має чіткі, зрозумілі етапи (від інформованої згоди й скринінгу ризиків до належного завершення), а медіатори не перебувають під тиском «зробити будь-що, аби була угода», отримувачі оцінюють послугу як більш безпечну, справедливу та корисну. У практичному вимірі це свідчить, що процедурні запобіжники й політика невтручання у зміст не обмежують, а радше підсилюють якість і результати послуги.

По-третє, додатковий індикатор B1 робить видимою інклюзивну складову послуги – адаптації у випадках дисбалансу сил та вразливості (залучення перекладача, супровідної особи, додаткові перерви, окремі сесії тощо). Аналіз показує, що там, де такі адаптації є звичною практикою, рівень задоволеності клієнтів і стійкість досягнутих домовленостей загалом вищі. Це дозволяє стверджувати, що гнучкість процесу, спрямована на вирівнювання позицій сторін, не суперечить управлінській логіці, а є важливим ресурсом для зниження ризиків повторних конфліктів.

По-четверте, якісний компонент дослідження дає змогу зібрати й узагальнити короткий перелік управлінських практик, які найчастіше «стоятимуть за» кращими показниками T1, PCI, NII, S1, R1, B1.

До таких практик належать:

- регулярна супервізія медіаторів;
- дієве право сторін на відвід медіатора;
- розподіл кейсів без «прив'язки» до бажаних результатів;
- чітка політика даних (заборона вимагати тексти угод, розділення адміністративних та конфіденційних записів);

- функціональний етичний канал для скарг та запитів.

Паралельно виявляються типові бар'єри: перевантаження надавачів звітністю, неузгодженість вимог різних органів (наприклад, судів і ОМС), недостатня інформованість населення про саму можливість звернення до медіації. Це дозволяє розглядати публічно-управлінську модель не лише як «систему показників», а як орієнтир для конкретних організаційних змін у громадах.

Узагальнюючи, емпірична верифікація демонструє, що публічно-управлінська модель медіації може бути операціоналізована через обмежений, але змістовний набір індикаторів та інструментів, реалістичних для впровадження на рівні територіальних громад. Важливо, що ці індикатори налаштовані не на контроль змісту домовленостей, а на управління доступом, процесом і етичними запобіжниками.

Висновки до розділу 3

1. Здійснене емпіричне дослідження дозволило операціоналізувати запропоновану публічно-управлінську модель медіації, перевівши абстрактні уявлення про «якість» і «доступність» соціальної послуги у вимір конкретних індикаторів, придатних для управлінських рішень на рівні громади. Розроблений змішаний дизайн із переважанням кількісного компонента, доповнений цілеспрямованими якісними вставками, дав змогу сформувати компактний, але змістовний набір показників керованості послуги (T1, PCI, NII, S1, R1, B1), що забезпечують багатовимірне бачення сервісу – від часу скерування до медіатора до переживання безпеки, корисності процесу й довготривалої дії домовленостей.

2. Обґрунтовано набір інструментів збору даних (картка процесного кейсу, коротка анкета отримувача, чек-лист організації послуги, гайд напівструктурованих інтерв'ю), які дозволяють «бачити» сервісний і

управлінський виміри медіації, не втручаючись у зміст угод і не збираючи конфіденційних нотаток медіатора. Розроблена процедура збору та аналізу даних – із узгодженим переліком технічних змінних, уніфікованими шаблонами, стандартизованою «книгою даних», поєднанням описової статистики, групових порівнянь і тематичного кодування інтерв'ю, а також процедурами контролю якості (подвійне введення частини карток, валідаційні правила, протоколи роботи з пропусками) – забезпечує порівнюваність, валідність і надійність отриманих результатів.

3. Важливим результатом стало формування етичної архітектури дослідження, узгодженої з базовими принципами медіації: подвійний контур даних, кодування ідентифікаційних полів, відмова від збору змісту домовленостей, чіткі правила інформованої згоди та можливість етичних звернень засвідчують, що емпірична верифікація публічно-управлінської моделі може здійснюватися без підриву добровільності, конфіденційності й самовизначення сторін. Отримані результати вказують на позитивний зв'язок між організаційними рішеннями та якістю послуги: наявність простих сервісних правил (SOP/SLA, зрозуміла маршрутизація, функція координатора) асоціюється з нижчими значеннями T1, а вищі значення PCI та NII – із більшою задоволеністю (S1) та стійкістю домовленостей (R1). Через індикатор B1 стають видимими інклюзивні практики та робота з дисбалансом сил; їхній зв'язок із вищими S1 та R1 показує, що увага до вразливості й безпеки не лише відповідає етичним стандартам, а й підвищує результативність послуги в середньостроковій перспективі.

4. Сукупність емпіричних кроків, описаних у розділі 3, підтверджує: публічно-управлінська модель медіації є сумісною із сутнісною природою медіації. Керованість соціальної послуги з боку публічних органів за умови фокусу на доступі, процедурі й невтручанні у зміст домовленостей виступає не інструментом контролю результатів, а рамкою для стійкого розвитку, масштабування та справедливого доступу до медіації для різних груп отримувачів.

ВИСНОВКИ

1. Теоретико-нормативний аналіз дав змогу концептуалізувати медіацію як базову соціальну послугу, інтегровану в систему соціального захисту, а не лише як «м'який» спосіб вирішення спорів. Показано, що її правовий статус спирається на поєднання трьох рівнів регулювання: *lex specialis* (Закон України «Про медіацію»), законодавства про соціальні послуги та підзаконних актів, а також Державного стандарту соціальної послуги медіації. Така трикомпонентна модель забезпечує єдність професійних гарантій (добровільність, конфіденційність, нейтральність), сервісної інфраструктури (доступ, фінансування, «ведення випадку») та технологічної відтворюваності (уніфіковані процедури й індикатори якості).

2. Нормативне поле медіації як базової послуги є концептуально вивіреном, але непозбавленим внутрішніх суперечностей. До ключових проблем віднесено: неузгодженість між базовим статусом послуги й можливістю відмови через відсутність локального надавача; недостатню визначеність вимог до «спеціальної підготовки» медіаторів у роботі з дітьми; слабку нормативну деталізацію механізмів міжсекторальної взаємодії; обмежене практичне використання інструментів співпраці з недержавними надавачами. Це створює ризики формального виконання обов'язку забезпечення доступу до медіації, а також підриває потенціал її превентивної і підтримувальної функцій у роботі з вразливими групами.

3. На основі аналізу ролей ОМС, надавачів послуг, служб у справах дітей, ЦНАП та партнерських інституцій (освітніх, медичних, пробаційних, неурядових) розроблено публічно-управлінську рамкову модель функціонування медіації в умовах функціональної багаторівневості. У цій моделі ОМС виступають системними інтеграторами послуги (оцінка потреб, планування, фінансування, моніторинг), надавачі – інституційними носіями якості (СОП, супервізія, політики безпеки), а медіатори – автономними професіоналами, відповідальними за нейтральність, конфіденційність і

самовизначення сторін. Партнерські структури доповнюють послугу психологічною, медичною, освітньою та реабілітаційною підтримкою, не втручаючись у зміст переговорів.

4. Оптимальною є модель «процесуального контролю за умов змістовної автономії», за якої публічно-владний вплив зосереджується на доступності, етапності, безпеці, якості й підзвітності послуги, але не виходить на оцінювання «правильності» досягнутих домовленостей. Запропоновані процесно орієнтовані KPI (T1 – своєчасність доступу, PCI – дотримання етапності, S1 – задоволеність, R1 – стійкість домовленостей, B1 – адаптації в умовах дисбалансу) і індекс невтручання у зміст (NII) створюють інструментальну базу для контракування, моніторингу й аудиту без порушення «червоної лінії» конфіденційності та нейтральності. Таким чином, контроль стає механізмом захисту прав отримувачів, а не тиску на медіатора чи сторони.

5. На рівні організації послуги медіації в територіальних громадах показано, що технологія «ведення випадку» є ключовим механізмом інтеграції медіації в систему соціального захисту. Вона забезпечує послідовність етапів – від заяви та оцінки потреб до індивідуального плану, договору, проведення сесій та моніторингу результатів. Такий підхід дозволяє будувати індивідуалізовані траєкторії підтримки осіб/сімей, поєднуючи медіацію з іншими соціальними послугами, адаптуючи обсяг і тривалість втручання до реальних потреб і ресурсу отримувачів, а також підсилюючи превентивний потенціал послуги.

6. Запропонований змішаний дизайн емпіричної верифікації (адміністративні дані + опитування отримувачів + інтерв'ю зі стейкхолдерами) є логічним продовженням теоретико-нормативних висновків і управлінської моделі. Він дає змогу перевірити, чи пов'язані наявність формалізованих процедур (SOP/SLA), впровадження індикаторів T1, PCI, NII, S1, R1, B1 та чітка політика даних із кращою доступністю послуги, більшою задоволеністю отримувачів і стійкішими домовленостями. Особлива увага до «подвійного

контуру» даних (відокремлення адміністративної й конфіденційної інформації) демонструє, як емпіричне дослідження може бути проведене без загрози для професійної етики медіації.

7. Сукупність теоретичних, нормативних та організаційно-емпіричних результатів роботи дозволяє зробити висновок, що медіація як базова соціальна послуга в Україні має значний нереалізований потенціал як інструмент запобігання ескалації конфліктів, зниження навантаження на судову систему, зміцнення соціальної згуртованості та підтримки осіб/сімей у складних життєвих обставинах. Повноцінна реалізація цього потенціалу потребує:

- Уточнення окремих норм законодавства та Державного стандарту (насамперед щодо базового статусу, підстав відмови, спеціальної підготовки медіаторів у роботі з дітьми, механізмів міжсекторальної взаємодії).
- Розвитку муніципальних механізмів підтримки й контракування, включно з ширшим залученням недержавних надавачів.
- Системного підвищення обізнаності ОМС, фахівців соціальної сфери, медіаторів та населення про зміст і можливості послуги.

8. Практичний результат дослідження полягає у формуванні цілісної публічно-управлінської моделі медіації як базової соціальної послуги, яка поєднує: нормативно окреслене професійне ядро медіації; організаційно-фінансову інфраструктуру соціальних послуг; стандартизовані технологічні процеси «ведення випадку»; систему індикаторів доступу, якості та неутручання в зміст. Запропонований підхід може бути використаний ОМС, надавачами соціальних послуг і професійними об'єднаннями медіаторів для розроблення локальних політик, стандартів, програм розвитку, а також для подальших досліджень ефективності медіації у конкретних громадах і цільових групах (зокрема, сім'ях з дітьми, ветеранах, ВПО, особах, залучених до програм відновного правосуддя).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Академічному тлумачному словнику української мови. URL: <http://sum.in.ua/s/informuvaty>
2. Бондаренко А. В. Правовий статус учасників медіації в публічному управлінні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 6. С. 295-297.
3. Всесвітній словник української мови. URL: <https://uk.worldwidedictionary.org/%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B8>
4. Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України “Про соціальні послуги”: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.07.2020 № 427 (редакція від 25.05.2021) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/427-2020-%D0%BF#n10>.
5. Європейський кодекс поведінки для медіаторів URL: <https://www.mediation-help.com/wp-content/uploads/2024/06/%D1%94vropejskij-kodeks-povedinki-mediatoriv.pdf>
6. Каршиєва А. І. Медіація у системі надання соціальних послуг. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*. 2019. № (2(4)). С. 220-228 URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/expert/article/view/1537/2521>
7. Кірдан О. П. Медіація як складник соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників. *Scientific bulletin of South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky*. 2023. Issue 3 (144). URL: <https://nv.pdpu.edu.ua/>
8. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 р. № 8073-X; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>.
9. Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (Стамбульська конвенція) від 11.05.2011 р. (ратифікація від 20.06.2022 р.) URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-11#Text

10. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. *Офіційний вісник України*. 2010. № 72/1. Стор. 15. Ст. 2598.

11. Корнута Л. М. Щодо питання впровадження медіації в публічній службі. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2023. № 4. С. 69-75 ; URL: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/465/418>

12. Ларіна Н. Інституційні засади формування медіаційної компетентності публічних службовців в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2022. № 10(6). С. 61-69. URL: <https://doi.org/10.15421/152245>

13. Мазур Олександр. Використання медіації в органах місцевого самоврядування України. *Аспекти публічного управління*. 2023. Том 11 № 4. С. 104-111.

14. Медіаційні служби при ЗВО URL: <https://mediation.ua/projekty/mediaciyni/sluzhbi/pri/zvo>

15. Мельниченко А. А., Радченко Ю. В. Імплементация інструментів медіації у практику публічного управління та адміністрування. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 2 (25). С. 104-110 ; URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2020/2/21.pdf>

16. Назаренко Олександр, Рак Юлана. Медіаційна компетентність публічних службовців та лідерів громадянського суспільства в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2024. Том 12. № 2. С. 37-47.

17. Науково-практичний коментар до Закону України «Про медіацію» - Київ: Видавництво РАЦІО, 2024. 100 с.

18. Парнета О., Федик С. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. *Актуальні проблеми правознавства*. 2021. № 1. С. 100–106.

19. Повідомлення про оприлюднення регуляторного акту: проекту наказу Мінсоцполітики “Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва та Державного стандарту соціальної послуги медіації” URL: <https://www.msp.gov.ua/news/23613.html>

20. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

21. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації): Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 р. № 892. *Офіційний вісник України*. 2016. № 77. Стор. 121. Ст. 2586 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text> (втратив чинність).

22. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва, Державного стандарту соціальної послуги медіації та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.06.2024 р. № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1159-24#n26>

23. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 р. № 429. *Офіційний вісник України*. 2020. № 56. Стор. 18. Ст. 1764. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>.

24. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення : Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2016 р. № 26. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0026739-16#Text>

25. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати: Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. № 537 (втрата чинності від 21.07.2020). *Офіційний вісник України*. 2012. № 74. Стор. 53. Ст. 2993. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12#Text>.

26. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах: Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.04.2023 № 130-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>.

27. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>

28. Про затвердження Типового договору про надання соціальних послуг: наказ Міністерства соціальної політики України затверджено від 23.12.2020. № 847 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0214-21#Text>

29. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. *Офіційний вісник України*. 2021. № 98. Стор. 5. Ст. 6340. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#n255>

30. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>.

31. Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.01.2004 р. № 12. (втрата чинності від 19.09.2020). *Офіційний вісник України*. 2004. № 2. Т. 1. Стор. 29. Ст. 42. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/12-2004-%D0%BF#Text>.

32. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Голос України*. 2019. 27 верес. № 82. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

33. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>

34. Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини: Закон України від 23.12.1997 р. № 776/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/776/97-%D0%B2%D1%80>

35. Словник UA порталу української мови та культури. URL: <https://slovnyk.ua/index.php?swrd=%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B8>

36. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. К. : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 256 с.

37. Соціальні послуги в громаді: новели законодавства: інформаційна брошура. 11 с. URL: <http://ipzn.org.ua/wp-content/uploads/2019/07/Sotsialni-poslugy-v-gromad.pdf>

38. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дащаківська О. Ю., Стельмах С. С., Максименко К. М. Київ, 2021. 72 с.

39. Фахове обговорення проєкту Державного стандарту соціальної послуги медіації URL: <https://namu.com.ua/ua/resources/news/chashsvye-sbgsvsuyerrya-tuszhnkhts-eyeuзfkhareaukhts-fsshchkaoersl-tsфotsgy-sфotsgy-tsфotsgy-pyeeekashch/>

40. Черненко Наталія. Роль інституціоналізації медіації в публічному управлінні: теоретичний аспект. *Аспекти публічного управління*. 2023. Том 11 № 1. С. 12-19 ; URL: <file:///C:/Users/notebook/Downloads/979-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-1498-1-10-20230609.pdf>

41. Шкільна служба порозуміння URL: <https://bros.licey.org.ua/sluzhba-porozuminnya-09-37-38-03-11-2020/>

42. Яремко Оксана, Оленчук Надія. Роль медіації в освітньому просторі України. *Трансформаційні процеси соціально-гуманітарної освіти сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми та перспективи* : матер. II Міжн. наук.-практ. конф-ції (м. Тернопіль, 20-22 червня 2024 року). Тернопіль : ЗУНУ, 2024. С. 41-42.

43. Яремко Оксана. Проблеми реалізації в Україні медіації як соціальної послуги. *Aktuálne výzvy mediácie a restoratívnej justície na Slovensku*. Prešovská univerzita v Prešove vo Vydavateľstve Prešovskej univerzity, 2024. С. 120-132 URL: <https://elibrary.pulib.sk/elpub/view/isbn/9788055534398>

44. Яремко О., Романадзе Л. Соціальна послуга медіації: організаційно-правове забезпечення. *Галицькі студії: Юридичні науки*. 2025. № 10. С. 33-42.

45. Яремко О. М. Право на медіацію як соціальну послугу: проблеми реалізації в територіальних громадах України. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2023. Серія «Право». Вип. 78. Ч. 2. С. 419-424. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2023.78.2.68>

46. Яремко О. М. Принцип добровільності сімейної медіації при вирішенні питання про розірвання шлюбу / Медіація.Уа: нові підходи та інструменти менеджменту конфліктів у сучасних умовах. Колективна монографія партнерів проєкту Erasmus+ Медіація: Навчання та трансформація суспільства / MEDIATS 599010-EPP-1 2018-1-NL-EPPKA2-CBHE-JP / за ред. О. А. Сєдашової, О. М. Карпової. Київ: Університет економіки та права «КРОК», 2022. С. 150-164.

47. Яремко О. М., Гірняк Г. С. Медіація як базова соціальна послуга: повноваження органів місцевого самоврядування. *Галицькі студії : Юридичні науки*. 2024. № 6. С. 43-49.

48. Яремко О. М., Шафранський В. В. Інформування про медіацію як повноваження виконавчих органів місцевого самоврядування. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. № 4. С. 632-637. URL: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.04.99>

49. Code of professional conduct URL: <https://imimmediation.org/wp-content/uploads/2022/02/IMI-Code-of-Conduct-EN.pdf>

50. García-Raga, L., Grau, R., & López-Martín, R. Mediation as a Process for the Management of Conflict and the Improvement of Coexistence in Educational Centres. *A Study Based on the Perceptions of Secondary School Students*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2017. P. 465-470.

51. Jaremko Oksana. Медіація як соціальна послуга: тенденція розвитку в Україні. *Mediacia – aktuálne výzvy v súčasnosti*. editor Jurij Popovič. Prešovská univerzita v Prešove, 2024. С. 79-91. URL: <https://elibrary.pulib.sk/elpub/view/isbn/9788055534015>

52. Karpinska N. V., Sushyk N. S. Mediation in the system of social services provision in Ukraine. URL: <http://catalog.liha-pres.eu/index.php/liha-pres/catalog/view/88/1523/3642-1>

53. Paľa Gabriel, Popovič Jurij, Halagová Emília, Volková Nikol. Mediácia a jej význam pre človeka a spoločnosť. Prešov: Vydavateľstve Prešovskej univerzity. 352 s. ISBN 978-80-555-2883-0

54. Savchenko Viktor, Neskorodieva Inna. The place of mediation in the system of social sciences. URL: https://lbku.krok.edu.ua/index.php/legal-bulletin/article/view/333?utm_source=chatgpt.com

55. Teremetskyi V., Tokarieva K., Myronenko M., Mishchuk I., Melnychuk Y. Mediation in administrative and legal disputes in Ukraine: a European perspective. URL: <file:///C:/Users/notebook/Downloads/Dialnet-MediationInAdministrativeAndLegalDisputesInUkraine-9672243.pdf>

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут комунікацій**

Бучинський Олег Ярославович

**МЕДІАЦІЯ ЯК БАЗОВА СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА: КРІЗЬ ПРИЗМУ
ПУБЛІЧНО-ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ**

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота та соціальна політика

Випускна кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Частина 2

ДОДАТКИ

Тернопіль – 2025

ДОДАТОК А**Картка процесного кейсу соціальної послуги медіації**

Структура форми (табличний формат):

1. Код кейсу.
2. Код/ідентифікатор громади.
3. Тип надавача (комунальний / НУО / ФОП).
4. Дата звернення / направлення.
5. Дата першої спільної сесії.
6. Формат сесій (очно / онлайн / змішаний).
7. Кількість сесій.
8. Загальна орієнтовна тривалість (год.).
9. Наявність підготовчої/окремих сесій (так/ні).
10. Ознака проведення скринінгу ризиків (так/ні).
11. Дата завершення процесу.
12. Результат (укладена угода / завершено без угоди / припинено).
13. Статус угоди через 6 місяців (чинна / виконана / не виконується / немає даних).
14. Виконання ключових етапів процесу (перелік чек-боксів для РСІ).
15. Наявність адаптацій (В1) – супровід, перекладач, окремі сесії тощо (так/ні; короткий опис).

ДОДАТОК Б**Коротка анкета задоволеності отримувача соціальної послуги
медіації**

Структура:

Преамбула.

Коротке пояснення мети опитування, гарантії анонімності, згода на участь.

Закриті шкальні запитання:

- Наскільки зрозумілими для Вас були правила та етапи медіації?
 - Наскільки добровільною Ви відчували свою участь у процесі?
 - Наскільки безпечно Ви почувалися під час сесій?
 - Наскільки нейтральним (неупередженим) був медіатор щодо сторін?
 - Наскільки повною була Ваша можливість висловити свою позицію та почуття?
- Наскільки корисним для Вас був результат процесу (незалежно від того, укладено угоду чи ні)?

Відкриті запитання:

- Що Вам найбільше сподобалося в процесі медіації?
- Що можна було б покращити в організації медіації у Вашій громаді?
- Чи рекомендували б Ви звернення до медіації іншим (чому)?

(Далі – місце для подяки й нагадування про анонімність).

ДОДАТОК В**Чек-лист організації надання соціальної послуги медіації (рівень громади/надавача)**

Приклад пунктів (відповіді: так/ні/частково, за потреби – коментар):

1. Наявна затверджена процедура (SOP) організації медіації як соціальної послуги.
2. Визначено сервісні стандарти (SLA) щодо строків реагування і проведення першої сесії.
3. Діє система регулярної супервізії медіаторів (не рідше, ніж 1 раз на квартал)
4. .
5. Реалізовано право сторін на відвід медіатора (прописано в локальних актах/інформаційних матеріалах).
6. Розмежовано адміністративні дані та конфіденційні записи медіатора (окремі носії / бази).
7. Заборонено вимагати від медіатора тексти угод для звітності чи контролю.
8. Застосовується випадковий/категорійний розподіл кейсів між медіаторами (без прив'язки до «цільових результатів»).
9. Існує доступний канал для етичних звернень (скарги/повідомлення про тиск, втручання, порушення конфіденційності).

Пункти 2–8 можуть використовуватися для розрахунку індексу NII.

Гайд для напівструктурованого інтерв'ю зі стейкхолдерами

Блок 1. Доступ і маршрутизація

- Як особа потрапляє до медіації у Вашій громаді?
- Які “слабкі місця” Ви бачите в цьому шляху?
- Чи виникають черги/затримки, і з чим вони пов’язані?

Блок 2. Процес і підтримка медіаторів

- Як формуються етапи медіації (підготовка, спільні сесії, завершення)?
- Чи є у Вас супервізія, як часто вона відбувається, у якому форматі?
- Як Ви реагуєте на випадки дисбалансу сил між сторонами?

Блок 3. Захист змісту та політика даних

- Які саме дані про кейси Ви збираєте для звітності?
- Чи виникають запити на тексти угод або деталізований зміст домовленостей?
- Як реагує система, якщо сторони скаржаться на втручання або порушення конфіденційності?

Блок 4. Управління та взаємодія з іншими суб’єктами

- Які управлінські рішення, на Вашу думку, найбільше сприяють якості послуги медіації?
- Які вимоги з боку ОМС, судів, інших служб ускладнюють дотримання принципів медіації?
- Що, на Вашу думку, варто змінити на рівні громади/держави, щоб медіація як соціальна послуга працювала краще?

ДОДАТОК Д**Структура «книги даних» (data dictionary) для індикаторів T1, PCI, NII, S1,
R1, B1**

Приклад полів:

- Назва змінної (англ./укр.).
- Тип (числова, категоріальна, дихотомічна тощо).
- Одиниця виміру / шкала.
- Джерело (картка кейсу / анкета / чек-лист / інтерв'ю).
- Правила кодування.
- Допустимі значення / категорії.
- Опис логіки обчислення складених індикаторів (PCI, NII, S1, R1, B1)