

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Соціально-гуманітарний факультет

Кафедра психології та соціальної роботи

Кваліфікаційна (магістерська) робота на тему:
**«МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ
ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ»**

Спеціальність 231 Соціальна робота

Виконав:

студент групи СРм-23

Лесів Назар Ярославович

Науковий керівник:

к.ю.н., доцент Яремко О.М.

Тернопіль 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СУТНОСТІ МЕДІАЦІЇ ЯК СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ.....	6
1.1. Медіація в системі соціальних послуг: основні поняття, функції, цілі та сфера застосування	6
1.2. Зміст та технології надання соціальної послуги медіації	12
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ: МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ, МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД.....	17
2.1. Організаційно-методичні основи моніторингу та оцінювання якості соціальної послуги медіації.....	17
2.2. Проблемні аспекти та міжнародний досвід моніторингу якості соціальної послуги медіації.....	24
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТОВНОСТІ ГРОМАДИ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ ЇЇ ЯКОСТІ	31
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	46

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна система соціального захисту перебуває у стані постійних трансформацій, що зумовлено соціально-економічними викликами, реформуванням децентралізованого управління, зростанням суспільних потреб та необхідністю підвищення якості соціальних послуг. У цих умовах особливої уваги набуває розвиток інноваційних послуг, орієнтованих на потреби людини, серед яких вагоме місце посідає соціальна послуга медіації.

Медіація як інструмент мирного врегулювання конфліктів виступає важливою складовою соціальної роботи, сприяє відновленню взаєморозуміння між сторонами, профілактиці соціальної напруги та зміцненню соціальної згуртованості громад. Водночас ефективність і довіра до цієї послуги безпосередньо залежать від якості її надання, що потребує обґрунтованих підходів до моніторингу та оцінювання результативності.

В умовах реформування соціальної політики України, інтеграції європейських стандартів надання соціальних послуг та розширення ролі громад у сфері соціального захисту постає нагальна потреба у створенні системи контролю якості соціальних послуг, заснованої на принципах прозорості, об'єктивності та ефективного зворотного зв'язку. Моніторинг якості соціальної послуги медіації дозволяє не лише оцінити ступінь задоволеності отримувачів, а й удосконалити механізми її організації, підвищити професіоналізм медіаторів і раціонально використовувати ресурси.

Огляд літератури з теми дослідження. Дослідження проблем медіації в різних сферах діяльності та, зокрема, в соціальній роботі, знайшло своє відображення в працях таких вітчизняних та зарубіжних науковців як Н. Александер, А. Біцай, С. Будава, Р. Гаврилюк, Г. Гірняк, О. Гоц-Яковлєва, О. Кармаза, К. Каращук, П. Папшо, Л. Рень, В. Ровенська, Л. Романадзе, О. Цільмак, О. Яремко та інші.

Таким чином, дослідження аналізованої сфери є досить ґрунтовним, однак, в Україні процес інституціалізації медіації як соціальної послуги триває, а механізми її оцінювання ще не набули системного характеру. Саме тому дослідження теоретичних засад, методів і практичних інструментів моніторингу якості послуг медіації є важливим кроком до забезпечення їх відповідності сучасним соціальним стандартам.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування та практичне дослідження системи моніторингу й оцінювання якості надання соціальної послуги медіації, а також розробка пропозицій щодо її вдосконалення в умовах розвитку соціальної політики України.

Досягнення мети дослідження вимагало вирішення наступних завдань:

- проаналізувати основні поняття, функції, цілі та сфера застосування медіації в системі соціальних послуг;
- провести аналіз змісту та технології надання соціальної послуги медіації;
- проаналізувати теоретичні засади моніторингу та контролю якості соціальної послуги медіації;
- розглянути проблемні аспекти та міжнародний досвід моніторингу якості соціальної послуги медіації;
- провести емпіричне дослідження готовності громади до впровадження соціальної послуги медіації та вдосконалення системи моніторингу її якості.

Об'єктом дослідження є процес надання соціальної послуги медіації в системі соціального захисту населення.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти моніторингу й оцінювання якості соціальної послуги медіації.

Наукова новизна проведеного дослідження визначається отриманням таких результатів:

- уточнено понятійний апарат дослідження медіації як соціальної послуги;

- систематизовано теоретичні моделі медіації та підходи до оцінювання якості соціальних послуг у національній та зарубіжній практиці;
- розроблено рекомендації щодо вдосконалення системи моніторингу та підвищення ефективності послуги медіації в громадах України.

Методологія дослідження. Теоретичною основою роботи стали положення сучасної теорії соціальної роботи, концепції моніторингу якості соціальних послуг, а також праці вітчизняних і зарубіжних науковців у сфері медіації. У процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи: аналіз, синтез, порівняння, систематизація, анкетування, статистичний аналіз, прогнозування та узагальнення результатів емпіричних досліджень.

Інформаційна база дослідження включає нормативно-правові акти України у сфері надання соціальних послуг, медіації, міжнародні документи з регулювання діяльності медіаторів, наукові публікації, статистичні дані, результати опитувань і матеріали практичної діяльності Відділу надання соціальних послуг Більшівцівської ТГ.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій і індикаторів моніторингу для вдосконалення системи оцінювання якості соціальної послуги медіації на рівні територіальних громад, соціальних служб і недержавних організацій.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження доповідалися автором на науково-практичній конференції «Сучасні тренди світової науки» (м. Івано-Франківськ, 29 квітня 2025 року) та «Управління розвитком соціально-економічних систем» (м. Івано-Франківськ, 23 жовтня 2025 року).

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 51 сторінку комп'ютерного тексту, у тому числі містить 6 таблиць та список використаних джерел із 52 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СУТНОСТІ МЕДІАЦІЇ ЯК СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

1.1. Медіація в системі соціальних послуг: основні поняття, функції, цілі та сфера застосування

Медіація як ефективна технологія вирішення суперечок та конфліктів широко використовується в різних галузях та соціальних практиках у багатьох країнах світу. Медіація є високоструктурованою та гнучкою процедурою, яка здобула широке визнання як ефективний позасудовий механізм врегулювання конфліктів.

Огляд сучасної літератури з теми дослідження засвідчує, що інститут медіації поступово утверджується як важливий елемент системи соціального захисту та соціальної політики в Україні й за кордоном. Українські та зарубіжні автори розглядають медіацію не лише як альтернативну форму вирішення конфліктів, а й як інструмент соціальної підтримки, спрямований на зміцнення взаєморозуміння в громадах і попередження соціальної напруги.

Відповідно до Закону України «Про медіацію» [1] медіація є позасудовою добровільною, конфіденційною, структурованою процедурою, «...під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів» [1].

Поняття «медіація» походить від латинського слова «mediare», що означає зайняти золоту середину між двома різними мислителями або сторонами, показати альтернативний шлях, у свою чергу, бути неупередженим та справедливим. Загалом, інститут медіації можна розуміти як процес досягнення взаємовигідної угоди шляхом врегулювання спору між сторонами за допомогою неупередженого (нейтрального) посередника.

Згідно із Законом України «Про медіацію» [1], вона визначається як добровільна, конфіденційна, структурована процедура, «...під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів» [1]. Цей підхід відображає прагнення громадян до більшої автономії та самостійності у прийнятті рішень щодо власних спорів, що є характерною ознакою розвитку сучасного демократичного суспільства/

В дослідженні вітчизняних та зарубіжних фахівців в сфері медіації «Гар-Аналіз впровадження інституту медіації в Україні» [42] наводиться декілька визначень медіації, зокрема, її розглядають як низку «...дій, ініційованих сторонами для вирішення існуючих конфліктів за допомогою третьої особи, медіатора» [42], як «...інструмент, який дозволяє зберегти відносини, наприклад, у сімейних спорах (наприклад, стосунки батьків і дітей), а також у конфліктах між сусідами та підприємствами в одній сфері» [42].

У Вільні енциклопедії медіацію (з англ. «mediation» – посередництво) визначають як «вид альтернативного врегулювання суперечок, метод вирішення суперечок із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту» [15].

Н. Александер, підтримуючи цей підхід, наголошує на понятті медіації як на процесі допомоги неупередженої третьої сторони, яка допомагає вести переговори між двома або більше конфліктуючими сторонами на основі їхніх потреб та інтересів [32].

Австралійська національна консультативна рада з альтернативного вирішення спорів визначає медіацію у своїй публікації «Умови вирішення спорів» наступним чином: «Медіація – це процес, за допомогою якого сторони спору за допомогою фахівця з вирішення спорів (медіатора) визначають предмет спору, розробляють варіанти, шукають альтернативні рішення та є процесом спроби досягти угоди» [46]. Згідно з цією концепцією, хоча медіатор

не має консультативної чи вирішальної ролі щодо змісту спору або результату його вирішення, він може визначати процес медіації та давати поради щодо цього процесу.

Єдиний закон США про медіацію визначає медіацію наступним чином: «Медіація – це процес сприяння спілкуванню та переговорам між сторонами медіатором для досягнення добровільної угоди щодо предмета спору» [52].

З допомогою медіації кілька конфліктуючих сторін (мінімум дві) намагаються досягти врегулювання спору на добровільній основі, використовуючи структурований процес, побудований медіатором. У той самий час, посередник (медіатор), повинен бути неупередженою особою.

Медіатором може бути «...неупереджена особа, яка не приймає рішень, а лише сприяє сторонам врегулювати конфлікт» [42]. В уже згаданому Законі України «Про медіацію» [1] відзначається, що «...медіатор - спеціально підготовлена нейтральна, незалежна, неупереджена фізична особа, яка проводить медіацію» [1].

Експерти в сфері медіації виділяють такі її три види: «...добровільну..., частково-добровільну та ...обов'язкову медіацію» [42].

Найуспішнішим видом медіації в світі є добровільна медіація, яка реалізується у ситуації, коли «сторони самі вирішують, чи хочуть вони спробувати медіацію. Немає обов'язку і санкцій, якщо сторони вирішать не використовувати медіацію. Це означає, що медіація має місце лише у випадку, якщо обидві сторони добровільно домовляються про медіацію» [42].

У праці О. Яремко та Г. Гірняк медіація визначається як базова соціальна послуга, впровадження якої має здійснюватися органами місцевого самоврядування в межах їхніх повноважень [28]. Автори підкреслюють необхідність нормативного закріплення процедур медіації в системі соціальної роботи та важливість підготовки фахівців–медіаторів у громадах. В продовження даної теми Л. Романадзе та О. Яремко аналізують організаційно-правове забезпечення соціальної послуги медіації, звертаючи увагу на потребу

розроблення єдиних стандартів і механізмів координації між державними, муніципальними та громадськими структурами [23].

Окрема увага у вітчизняній науковій думці приділяється питанням реалізації права на медіацію. У статті О. Яремко окреслено проблеми впровадження медіації в територіальних громадах України – зокрема, брак фінансування, відсутність належної правової бази та недостатню інформованість населення [27]. Схожі акценти містяться у дослідженні О. Гоц–Яковлевої, де медіація розглядається як форма соціальної допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, а також як складова профілактичної роботи соціальних служб [11].

Теоретичні засади застосування медіації у правовій площині висвітлено у праці Л. Романадзе [22], де автор запропонувала критерії «медіабельності» спорів – тобто ознак, які визначають доцільність їх вирішення за допомогою медіації. Додатковий науково–практичний контекст формує Коментар до Закону України «Про медіацію» [17], що містить аналіз чинного законодавства, тлумачення ключових понять і рекомендації щодо удосконалення правового механізму впровадження медіації.

У зарубіжних дослідженнях (зокрема, в працях С. Будевої [34], П. Папшо [48]) медіація розглядається як частина соціальної роботи, спрямована на відновлення соціальних зв'язків, посилення громадської солідарності та підтримку вразливих груп населення. Важливе місце посідає європейська ініціатива «Proposal for a European Recommendation on Social Mediation» [49], у якій підкреслюється потреба інтеграції соціальної медіації до політики держав–членів ЄС, розвиток системи підготовки медіаторів і створення європейських стандартів якості надання послуги.

Узагальнюючи, можна зазначити, що сучасні публікації формують цілісне уявлення про медіацію як соціально–правовий інститут, який потребує системної підтримки на рівні державної та місцевої політики. Дослідники сходяться на думці, що ключовими умовами ефективного впровадження медіації є: нормативна чіткість, міжвідомча координація, професійна підготовка

медіаторів та підвищення обізнаності населення. Разом з тим, більшість праць мають аналітико–теоретичний характер, тому перспективним напрямом подальших досліджень є емпірична оцінка ефективності медіації як соціальної послуги, зокрема у територіальних громадах та у роботі з сім'ями, що перебувають у кризі.

Інституалізація медіації в Україні має свою історію, формалізований початок якої як системного проекту датується приблизно 25 роками тому [29]. Популярність і поширення медіації тісно пов'язані із загальною тенденцією до впровадження відновних практик правосуддя. У цьому контексті медіація виконує важливу роль як альтернативний спосіб врегулювання спорів, що орієнтований не стільки на покарання чи встановлення правової істини, скільки на примирення сторін, відшкодування завданої шкоди та реінтеграцію порушників у суспільство. Таким чином, медіація сприяє зміцненню соціальної солідарності та побудові менш конфліктного суспільства.

Якщо традиційна комерційна або юридична медіація може бути орієнтована переважно на фінансове чи правове врегулювання, то соціальна медіація, інтегрована в систему соціальної роботи, має ширшу, глибинну мету. Вона передбачає відновлення не лише формальних угод, а й внутрішньоособистісних статусів учасників конфлікту та їхніх взаємин [21]. Цей акцент на відновленні соціального функціонування та відносин є концептуальним мостом, що пояснює органічну інтеграцію медіації саме в систему соціальної роботи.

Медіація як базова соціальна послуга є спеціалізованим видом медіації, спрямований на врегулювання конфліктів у соціальній сфері. Вона охоплює широке коло взаємодій, включаючи сімейні конфлікти, шкільні спори, сусідські непорозуміння, а також ситуації, де задіяні люди та родини, які перебувають у складних життєвих обставинах [14].

На інституційному рівні медіація в Україні визнана як соціальна послуга. Пунктом 18 частини 6 статті 16 Закону України «Про соціальні послуги» [2] медіація включена до переліку базових соціальних послуг. Її надання

забезпечується державними адміністраціями та виконавчими органами сільських, селищних та міських рад об'єднаних територіальних громад.

Функціональне значення медіації як соціальної послуги полягає в тому, що вона є оптимальним інструментом для врегулювання соціальних конфліктів, оскільки створює необхідні умови для конструктивного діалогу. Через цей діалог відбувається відновлення відносин та внутрішньоособистісних статусів учасників, що відповідає основним цілям соціальної роботи. Міжнародна наукова думка та політика також підтримують розвиток медіації в соціальних контекстах. Наприклад, Рекомендація № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи прямо наголошує на необхідності забезпечення доступу до медіації у сімейних справах та інших методах розв'язання спорів для сприяння досягненню згоди [19].

Медіація займає важливе місце в системі соціальної роботи завдяки своїй мультифункціональності. Сфера її застосування охоплює не лише внутрішньосімейні чи сусідські конфлікти [14, 11a], але й цивільні, трудові, господарські, адміністративні справи, а також кримінальні провадження, де вона використовується для примирення потерпілого з підозрюваним (обвинуваченим).

Незважаючи на широку сферу застосування, існує низка критичних правових обмежень, зумовлених необхідністю захисту вразливих груп. Медіація як соціальна послуга є виключеною у випадках, коли існує високий ризик нерівності сторін або тиску на потерпілих. Це стосується випадків насильства в сім'ї, справ торгівлі людьми та випадків жорстокого поводження з дітьми. Таке законодавче обмеження є фундаментальним для соціальної роботи, оскільки воно демонструє, що принцип самовизначення сторін не є абсолютним і має бути обмежений на користь принципу захисту прав та законних інтересів потерпілих.

Таким чином, медіація в системі соціальних послуг постає не просто як інструмент вирішення конфліктів, а як комплексний підхід, спрямований на підтримку соціальної стабільності, підвищення рівня довіри між членами

спільноти та посилення їхніх власних ресурсів для конструктивної взаємодії. Вона поєднує превентивні, консультативні та відновні функції, дозволяючи не лише вирішувати вже наявні суперечності, а й формувати культуру діалогу та ненасильницького спілкування. Таким чином, медіація стає важливою складовою сучасної соціальної роботи, що забезпечує створення більш згуртованих, відповідальних і взаємопідтримуючих громад.

1.2. Зміст та технології надання соціальної послуги медіації

Медіація як соціальна послуга є комплексом заходів, спрямованих на організацію та проведення процесу врегулювання конфліктів із залученням нейтрального посередника – медіатора. В основі цієї послуги лежать принципи добровільності, конфіденційності, нейтральності та рівності сторін, що забезпечує безпечні умови для конструктивного діалогу.

Процедура медіації в Україні ґрунтується на чотирьох ключових принципах, законодавчо закріплених у статті 4 Закону України «Про медіацію» [1]:

1. Добровільність. Медіація застосовується виключно за взаємною згодою сторін конфлікту.

2. Конфіденційність. Усі учасники процедури, включаючи медіатора, не мають права розголошувати інформацію, яка стала їм відома під час підготовки та проведення медіації, якщо інше не встановлено законом або письмовою угодою сторін. Медіатор також не може бути допитаний як свідок у цій справі з приводу конфіденційної інформації [26]. Високий ступінь конфіденційності є не тільки етичною вимогою, але також й важливим механізмом заохочення сторін до щирості. Знаючи, що їхні справжні інтереси та потреби, розкриті під час переговорів, не будуть використані проти них у подальшому судовому провадженні, сторони мають більший стимул до відкритості та пошуку компромісу.

3. Нейтральність, незалежність та неупередженість медіатора. Медіатор є

нейтральною особою і не має власної компетенції приймати рішення або генерувати варіанти рішень для сторін. Медіатору забороняється поєднувати функцію медіатора з функцією представника чи захисника однієї зі сторін у цьому ж конфлікті, надавати сторонам консультації щодо прийняття рішення або висловлювати оцінювальні судження.

4. Самовизначення та рівність прав сторін медіації. Сторони медіації мають рівні права, можливості та правомочність самостійно приймати рішення про врегулювання спору.

Окрім даних принципів, науковці та практики також виділяють принципи неформальності, гнучкості процедури, розподілу відповідальності та правомочності сторін.

У результаті професійної діяльності медіаторів виникають різні комунікативні практики, які базуються на кількох типологічних моделях медіації [15]. Визначення та розуміння цих моделей є критичним для застосування медіації у соціальній роботі, оскільки різні конфлікти потребують різних підходів. До основних моделей належать: фасилітативна, оціночна, трансформативна, відновна та нарративна [9, 10а, 15].

В соціальній роботі найбільш ефективно реалізуються трансформативна та відновна моделі, оскільки вони корелюють з головною метою соціальних послуг – відновленням соціальних відносин.

Окремо також виділяється модель медіації за участю судді-медіатора (*court-annexed mediation*), яка передбачає, що спеціально навчений суддя проводить процедуру медіації у відокремленій площині, розділяючи суддівські та медіативні функції [7, с. 86-87]. Однак, дана модель передбачає швидше юридичну процедуру медіації.

Соціальна послуга медіації надається відповідно до Державного стандарту, який регламентує процедуру з урахуванням технології *case management* «ведення випадку» [23]. Це означає, що процес медіації вбудований у ширший алгоритм надання соціальних послуг.

Стандартні етапи надання соціальної послуги медіації включають [1]:

I. Аналіз заяви та оцінка індивідуальних потреб. На даному етапі проводиться інформаційно-оціночна зустріч, для якої може використовуватися спеціальна оціночна форма. Метою даного етапу є визначення потреби отримувача та ризиків, які пов'язані з конфліктом.

Таблиця 1.1

Теоретичні моделі медіації та їх актуальність для соціальної роботи

Модель	Основний акцент	Мета	Роль медіатора	Актуальність для соціальної роботи
Фасилітативна	Інтереси сторін та пошук взаємоприйнятних рішень	Досягнення взаємовигідної угоди через покращення комунікації	Нейтральний фасилітатор процесу, який створює умови для діалогу	Висока, оскільки підсилює комунікацію та сприяє конструктивній взаємодії
Оціночна	Оцінка правових та фактичних позицій сторін	Спрямування сторін до реалістичного бачення результатів та потенційних ризиків	Експерт, що надає рекомендації та оцінки щодо можливого результату спору	Низька/обмежена, оскільки зменшує автономію сторін та може порушувати принцип нейтральності
Трансформативна	Взаємовідносини, самоповага та самовизначення сторін	Зміна взаємодії між сторонами, підсилення їхнього внутрішнього ресурсу	Підтримує здатність сторін самостійно приймати рішення, не нав'язуючи варіантів	Дуже висока, оскільки сприяє відновленню соціального функціонування, покращенню стосунків
Відновна	Шкода та відповідальність	Відшкодування шкоди, примирення, реінтеграція	Організатор діалогу між сторонами	Висока (в контексті відновного правосуддя)
Наративна	Історії та смисли, через які сторони інтерпретують конфлікт	Створення нового, менш конфліктного наративу та переосмислення ситуації	Допомагає сторонам «переписати» історію, дистанціюватися від проблемної ідентичності	Висока, корисна при роботі з травмою, соціальними конфліктами та кризами ідентичності

Складено за [9, 15, 23а, 24, 25, 26]

II. Розроблення індивідуального плану (ІП). На основі оцінки потреб створюється план, що деталізує необхідні медіаційні заходи.

III. Укладення договору. Укладається договір про надання соціальної послуги (на строк не більше 1 року) та, у разі потреби, договір медіації.

IV. Виконання договору та ІП. Це етап безпосереднього проведення медіаційних зустрічей.

V. Моніторинг та оцінювання якості. На даному етапі поводиться оцінка ефективності та результатів надання соціальної послуги [23].

Важливо, що ІП з відмітками про виконання, підписаний надавачем соціальної послуги, виконує функцію акта надання-отримання послуг. Така деталізація та документація підкреслює високу адміністративну вимогу до контролю за «веденням випадку», що є обов'язковим елементом державного фінансування та забезпечення якості соціальних послуг, відрізняючи цей підхід від менш формалізованої приватної медіації.

Важливою в даному контексті є професійна компетентність та вимоги до соціального медіатора, який є спеціально підготовленою особою, яка повинна бути нейтральною, неупередженою та незалежною. Медіатор не має права приймати рішення у конфлікті [1, 42].

Професійна компетентність медіатора включає системний перелік знань, умінь, навичок та особистих якостей [24]. До необхідних знань належать основи конфліктології, розуміння причин конфліктів та особливостей управління ними [14]. Медіатор повинен володіти комунікативними навичками, вміти відрізнити факти від суджень, а також засвоїти принципи та етапи процедури медіації [14]. Серед особистих якостей особливо важливими є неупередженість та високий рівень відповідальності.

Інституалізація професії соціального медіатора підтверджується не тільки внесенням фахівця із вирішення конфліктів до державного класифікатора професій, але й розробкою спеціалізованих освітніх програм.

Однак, навіть при високих вимогах до підготовки, в національному законодавстві зберігаються прогалини. Хоча і визначено можливість

притягнення медіатора до цивільно-правової, адміністративної та кримінальної відповідальності, фактично відсутні чіткі підстави такої відповідальності в галузевому законодавстві. Ця правова невизначеність щодо відповідальності є особливо значущою у соціальній сфері, де медіатори працюють із вразливими групами (сім'ї у складних життєвих обставинах), і відсутність чітких механізмів контролю може підірвати якість та довіру до послуги.

Правове забезпечення соціальної медіації також має чітко визначені обмеження. Ключовим винятком є заборона застосування медіації у випадках, пов'язаних із насильством у сім'ї, торгівлею людьми та жорстоким поведінням з дітьми. Ці обмеження введені для запобігання тиску на потерпілих та захисту їхніх законних інтересів, гарантуючи, що жодна процедура не буде використана для подальшої віктимізації вразливих осіб.

Крім того, виклики імплементації медіації посилюються контекстуальними чинниками. Необхідність подальшої адаптації до міжнародних стандартів медіації є важливою в контексті євроінтеграції України, особливо щодо вдосконалення механізмів гарантування якості. Нарешті, умови повномасштабної війни, включаючи вимушену міграцію та проблеми роздільного проживання сімей, вимагають адаптації процедур та підвищення уваги до потреб внутрішньо переміщених осіб та військових, що накладає додаткове навантаження на систему соціальної медіації.

Отже, соціальна послуга медіації ґрунтується на поєднанні принципів медіації, професійних знань медіатора, чітко структурованих процедур та гнучких комунікативних інструментів, що сприяють створенню умов для взаєморозуміння та співпраці між учасниками конфлікту. Її впровадження у практику соціальної роботи дозволяє не лише вирішувати суперечки, але й зміцнювати соціальний капітал спільноти, попереджати повторні конфлікти та розвивати навички мирного співіснування. Таким чином, медіація виступає одним із ключових механізмів формування відновлювального підходу в системі соціальних послуг.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ: МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ, МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД

2.1. Організаційно-методичні основи моніторингу та оцінювання якості соціальної послуги медіації

Моніторинг та оцінювання якості є невід'ємними компонентами системи управління наданням соціальних послуг, забезпечуючи їх відповідність встановленим стандартам та індивідуальним потребам отримувачів.

Загалом вищезгаданий моніторинг слід визначати як безперервний, систематичний процес збору інформації, що є інтегрованим в увесь цикл надання соціальної послуги [23]. Його основною функцією є раннє виявлення будь-яких відхилень від індивідуального плану надання соціальної послуги [3], що дозволяє оперативно вживати коригувальні заходи. Таким чином, моніторинг забезпечує насамперед процесуальну якість – контроль за дотриманням встановлених кроків, етики та професійних норм.

Оцінювання якості, на відміну від моніторингу, є періодичною верифікацією відповідності наданої послуги загальнодержавним стандартам [3]. Воно має ширший фокус, охоплюючи структурну якість (наявність ресурсів та кваліфікації) та результативну якість (ефективність та досягнення поставлених цілей). Оцінювання поділяється на внутрішнє та зовнішнє. Внутрішнє оцінювання проводиться самим надавачем для самоаналізу та покращення роботи, тоді як зовнішнє оцінювання є незалежним аудитом на відповідність законодавству [3].

Взаємозв'язок цих понять проявляється у технології «case management» («ведення випадку»), яку вперше комплексно регламентовано у «Державному стандарті соціальної послуги медіації» [3]. У даній технології моніторинг виступає як постійний елемент контролю виконання договору та

індивідуального плану, а оцінювання є фінальною або періодичною перевіркою, що підтверджує загальну ефективність системи. Враховуючи ключові принципи медіації, такі як конфіденційність та добровільність [20], об'єктивне вимірювання кінцевого успіху є надзвичайно складним. З даних причин система моніторингу повинна фокусуватись на контролі дотримання медіатором етичних та професійних принципів (нейтральність, незалежність, неупередженість [1]). Забезпечення коректності процесу та його прозорості стає ключовим інструментом гарантування процесуальної справедливості для отримувача послуги, навіть якщо результат залишається конфіденційним.

Нормативно-правовим базисом для моніторингу та оцінювання якості соціальної послуги медіації є Державний стандарт, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики України. Остання редакція даного стандарту детально регламентує процедури та умови надання послуги, включно з вимогами до моніторингу та оцінювання [3].

Відповідно до даного стандарту «моніторинг якості надання соціальної послуги – постійний чи періодичний перегляд діяльності надавачів соціальної послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якої є оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення» [3]. А «показники якості соціальної послуги посередництва (медіації) поділяються» [3] на кількісні та якісні. До кількісних належать: «...кількість скарг в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги посередництва; кількість подяк; чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено; кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги (% загальної кількості); чисельність працівників, яких залучають до надання соціальної послуги та мають відповідну освіту (%); чисельність таких працівників, які підвищили свій рівень кваліфікації (%); періодичність проведення моніторингу якості надання соціальної послуги» [3], а до якісних – «...адресність та індивідуальний підхід, ... результативність, ... своєчасність, ... доступність і відкритість, ... повага до гідності, ... професійність» [3].

Даний стандарт визначає низку структурних показників якості. Зокрема, встановлюються часові обмеження надання послуги: вона надається тимчасово, не менше ніж 1 раз на місяць, і протягом періоду, що не перевищує 1 року [3]. Договір про надання соціальної послуги, який є обов'язковим документом, також укладається на строк не більше 1 року []. Строки та форми роботи, включаючи можливість змішаного формату надання послуги, визначаються індивідуально. Це вимагає залучення отримувача послуги та врахування результатів оцінки його індивідуальних потреб, зафіксованих медіатором у відповідній оціночній формі [3].

Обмеження максимального терміну надання послуги до одного року позиціонує соціальну медіацію як інструмент, орієнтований на короткострокове або кризове врегулювання, а не на тривалий соціальний супровід [3]. У цьому контексті, моніторинг повинен здійснити критичну перевірку, чи не є наближення до максимального терміну (1 рік) показником неефективності або невиправданого затягування процесу, а не показником успішного супроводу [3].

Незважаючи на високий рівень деталізації процедур у Державному стандарті (2024 року), даний аналіз виявляє суттєві прогалини у структурних вимогах, зокрема, відсутність усталених стандартів професійної кваліфікації медіаторів та належної системи контролю якості їхньої діяльності [12]. Це передбачає, що система контролю якості в Україні в даний час переважно фокусується на відповідності процедурам, тоді як контроль якості виконавців залишається недостатнім, що обмежує потенціал зовнішнього аудиту [12].

Система моніторингу інтегрована в технологію «ведення випадку», починаючи з моменту ініціювання послуги. Моніторинг розпочинається з етапу оцінки індивідуальних потреб, результати якої фіксуються в оціночній формі [3]. Дана форма є первинним моніторинговим інструментом, оскільки вона визначає доцільність надання послуги та її орієнтовний зміст.

На етапі планування головним інструментом моніторингу стає ІІІ надання соціальної послуги, який містить деталізацію основних заходів та

форми роботи. Моніторинг виконання даного плану передбачає регулярні інформаційно-оціночні зустрічі, результати яких також підлягають обов'язковому документуванню.

Особлива увага під час моніторингу приділяється перевірці дотримання медіатором ключових принципів – незалежності, нейтральності та неупередженості [23]. Враховуючи, що добровільність є наріжним каменем медіації [20], моніторинг повинен забезпечувати, щоб на кожному етапі сторони повністю усвідомлювали наслідки своєї участі та мали безперешкодне право на відмову. Дотримання даних процедур є прямим індикатором якості процесу. Якщо медіатор з певних причин відмовляється від участі, це також фіксується у відповідному повідомленні, що слугує внутрішнім механізмом саморегуляції та моніторингу ризиків.

Проаналізуємо форми документального супроводу як основу моніторингу. Системний документальний супровід є основою моніторингу, оскільки він забезпечує єдине об'єктивне джерело інформації для внутрішнього контролю та зовнішнього аудиту, зважаючи на конфіденційність безпосередніх медіаційних сесій. Перелік обов'язкових документів, необхідних для надання та моніторингу соціальної послуги медіації, є вичерпним і включає низку додатків до нормативних актів.

Ключова документація включає заяву про надання послуги, ІІ, договір та різні форми згоди, зокрема, згоду на інформаційно-оцінкову зустріч, оцінкові форми та копію договору про проведення медіації.

Особливе значення мають документи, пов'язані з підвищеним ризиком, наприклад, «Поінформована згода на проведення медіації за наявності ознак домашнього насильства та / або насильства за ознакою статі» [6]. Наявність та коректність заповнення таких спеціалізованих форм перетворює моніторинг із суто бюрократичної вимоги на важливий механізм захисту вразливих отримувачів послуги. Фіксація фактів про дитину, яка постраждала від жорстокого поводження, також вказує на відповідальність медіатора як суб'єкта системи соціального захисту [6].

Для внутрішнього оцінювання критично важливими є відгуки отримувача послуги та/або іншої сторони про організацію та надання послуги [6].

В таблиці 2.1 наведено структуру основних документів моніторингу.

Таблиця 2.1

Основні документи моніторингу соціальної послуги медіації

Етап	Форма	Призначення в системі моніторингу
Ініціювання та попередня оцінка	Заява / Згода на інформаційно-оцінкову зустріч (Додаток 1)	Фіксація початку процесу, добровільної згоди та інформованості
Оцінка потреб	Оціночна форма за результатами зустрічі (Додаток 3)	Визначення індивідуальних потреб; підстава для розробки плану та фіксація початкового стану конфлікту
Планування	«Індивідуальний план надання соціальної послуги (Додаток 2)» []	Встановлення часових рамок, змісту заходів; основний інструмент контролю процесу.
Надання послуги	Договір про надання соціальної послуги / копія договору про проведення медіації (Додаток 9)	Регламентування строку (до 1 року) та умов надання; підтвердження юридичної основи
Завершення та контроль якості	Відгуки отримувача та/або іншої сторони	Зворотний зв'язок для внутрішнього оцінювання якості та удосконалення роботи

Складено за [6]

Для комплексного оцінювання якості соціальної послуги медіації застосовується трирівнева класифікація критеріїв: структурні, процесуальні та результативні (таблиця 2.2).

Структурні (ресурсні) критерії стосуються оцінки ресурсного забезпечення та організаційно-правових засад [23]. До них належать наявність кваліфікованого персоналу, відповідність приміщень, здатність надавача забезпечити послугу у необхідному форматі (наприклад, змішаному) та наявність всієї необхідної нормативної документації [6]. Однак, ефективно впровадження структурних критеріїв в Україні ускладнюється критичною відсутністю усталених стандартів професійної кваліфікації медіаторів та

єдиного реєстру [12]. Це означає, що система моніторингу має працювати в умовах, коли контроль якості виконавців є значно ускладненим.

Таблиця 2.2

Класифікація критеріїв оцінювання якості соціальної послуги медіації (на основі Державного стандарту)

Категорія критеріїв якості	Спрямованість оцінювання	Показники, що підлягають моніторингу	Виклики
Структурні (ресурсні)	Оцінка ресурсного забезпечення та кваліфікації надавача.	Наявність кваліфікованих медіаторів; забезпечення надання послуги у змішаному форматі; наявність нормативної документації.	Критично залежить від впровадження єдиних стандартів кваліфікації
Процесуальні (дотримання технології)	Оцінка відповідності процесу встановленим процедурам та принципам.	Своєчасне укладення Договору; фіксація згоди на участь; дотримання конфіденційності, нейтральності	Першочерговий фокус внутрішнього моніторингу через обмеження зовнішнього спостереження
Результативні (ефективність)	Оцінка впливу послуги на отримувача та вирішення конфлікту.	Відповідність фактично наданої послуги ПП; позитивні відгуки отримувачів; досягнення консенсусу (успішність медіації).	Результативність вимірюється суб'єктивно (відгуки) та агреговано (статистика); вимагає балансу з конфіденційністю

Складено за [3; 6; 12; 23]

Процесуальні критерії вимірюють дотримання технології «ведення випадку» та етичних принципів медіації. Вони включають своєчасність укладення договору, дотримання графіка надання послуги (не менше 1 разу на місяць протягом періоду до 1 року), коректність фіксації згоди на участь та неухильне дотримання принципів конфіденційності, нейтральності та неупередженості. Дотримання цих критеріїв є основним фокусом моніторингу,

оскільки вони підлягають фіксації в документах і є запорукою етичного проведення процесу.

Результативні критерії визначають ефективність послуги. Вони оцінюють, наскільки фактично надана послуга відповідає Індивідуальному плану, наявність позитивних відгуків отримувачів послуги [6] та досягнення консенсусу (успішність медіації). Впровадження високої результативності, подібної до 80% успіху у країнах з розвинутою медіацією [16], вимагає обережного підходу. Якщо оцінюванню надавати надмірну вагу, це може створити небезпеку для етичних принципів, заохочуючи медіаторів до тиску на сторони для отримання формальної згоди, що суперечить добровільності [23]. Тому якісне оцінювання вимагає першочергового вдосконалення структурних та процесуальних критеріїв, щоб гарантувати етичну основу для досягнення результату.

Внутрішнє оцінювання є обов'язковою формою контролю якості, що здійснюється безпосередньо надавачем соціальної послуги [6]. Це оцінювання виконує функцію самокорекції та постійного покращення якості.

Основним механізмом внутрішнього оцінювання є проведення опитувань отримувачів послуги та/або їхніх законних представників. Метою цих опитувань є отримання об'єктивних відгуків щодо організації та безпосереднього надання соціальної послуги медіації [6]. Відгуки є життєво необхідним зворотним зв'язком, що дозволяє оцінити суб'єктивні, але критично важливі процесуальні критерії, наприклад, чи справді медіатор був неупередженим.

Зібрані результати опитувань та аналіз відгуків обов'язково обговорюються під час аналізу діяльності надавача соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі [6]. Це забезпечує циклічність процесу управління якістю та дозволяє коригувати як організаційні процеси, так і професійну поведінку медіаторів.

Зовнішнє оцінювання якості є незалежною формою контролю, метою якої є перевірка діяльності надавача послуги на відповідність вимогам Державного

стандарту [6]. Якщо внутрішнє оцінювання сфокусоване на покращенні, то зовнішнє – на дотриманні нормативних вимог.

Діяльність надавача соціальної послуги медіації підлягає моніторингу, внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність соціальній послугі [6]. Зовнішній аудит перевіряє структурні та процесуальні показники якості, зокрема, наявність та коректність ведення всієї необхідної документації, включаючи індивідуальні плани та договори [6].

Однак ефективність зовнішнього аудиту в Україні стикається з методологічною складністю, спричиненою інституційними прогалинами. Зокрема, відсутність єдиного державного реєстру медіаторів та стандартизованої системи контролю кваліфікації суттєво обмежує можливості аудиторів [12]. Наразі аудитори можуть лише перевірити наявність та правильність оформлення документів, але не можуть незалежно оцінити кваліфікацію виконавця чи простежити його професійну історію. Це призводить до того, що зовнішній контроль якості є переважно формальним аудитом документації, а не реальним контролем професійної діяльності.

2.2. Проблемні аспекти та міжнародний досвід моніторингу якості соціальної послуги медіації

Моніторинг якості соціальної послуги медіації є обов'язковим елементом її надання. Водночас, як вже відзначалось, існують і проблемні аспекти, які пов'язані насамперед із відсутністю уніфікованих критеріїв оцінювання ефективності даного процесу.

Також додаткові методологічні виклики для системи моніторингу та оцінювання якості надання соціальної послуги медіації створюють і базові принципи медіації, які є її наріжним каменем, зокрема, конфіденційність, добровільність та нейтральність [20, 23]. Конфіденційність, як запорука довіри сторін, унеможлиблює розкриття змісту медіаційних сесій для цілей зовнішнього моніторингу [20]. Це означає, що оцінка якості надання соціальної

послуги медіації може обмежуватися перевіркою формального дотримання процедур.

Добровільність, у свою чергу, виключає можливість примусу сторін до досягнення «успішного» результату. Це передбачає для системи моніторингу пріоритетність забезпечення дотримання добровільності та конфіденційності над простим вимірюванням відсотка угод [23]. Якщо оцінювання якості надаватиме надмірну вагу результативності (відсотку успішних угод), існує ризик заохочення медіаторів до маніпуляцій чи тиску, що підриває етичну основу процесу. Тому оцінювання результативності має проводитися переважно через агреговані, анонімні статистичні дані, а не через детальний аналіз окремих, конфіденційних випадків.

Незважаючи на нормативне закріплення соціальної послуги медіації, існують також суттєві інституційні прогалини, які безпосередньо впливають на якість її надання. Однією з найбільш критичних проблем є «відсутність усталених стандартів професійної кваліфікації медіаторів, належної системи контролю якості їх діяльності, що суттєво обмежує ефективність альтернативного врегулювання спорів» [12].

Відсутність єдиного державного реєстру медіаторів посилює цю проблему, створюючи «інформаційний хаос» [12]. Кожна професійна організація веде власний реєстр, що перешкоджає доступу до інформації про кваліфікацію фахівців, знижує довіру до процесу і, як наслідок, обмежує інституційну підтримку зі сторони держави та судової системи [12].

Ця структурна прогалина є системною перешкодою для забезпечення структурної якості послуги. Регулювання якості послуги через Державний стандарт [3] є ефективним тільки на рівні окремого надавача, але неможливість перевірити кваліфікацію та історію роботи медіатора на національному рівні підриває довіру до всієї системи. Без усунення цієї фундаментальної проблеми зовнішнє оцінювання якості не може бути повноцінним інструментом контролю професійної діяльності.

Проаналізуємо світовий досвід моніторингу надання соціальної послуги медіації. У світі система моніторингу якості послуг медіації розвивалася паралельно із становленням самої медіації як професійної соціальної практики. В США, Великій Британії, більшості країн ЄС, а також Канаді, Австралії розроблено власні моделі контролю якості, що ґрунтуються на принципах професійної етики, сертифікації медіаторів і зворотного зв'язку з клієнтами.

У країнах англо-американської системи права, таких як США, Канада, Велика Британія, Австралія, медіація є надзвичайно успішною, демонструючи рівень вирішення спорів до початку судового розгляду, що перевищує 75% [38]. Опитування, які були проведені у Великій Британії та США показали, що медіатори розглядають понад 6000 справ на рік і 75% справ було врегульовано в день медіації, а 14% – невдовзі після цього, що становить загальний рівень врегулювання 89% [38]. Рівень успішності справ, пов'язаних з медіацією, становить близько 80%, якщо право передається медіатору [38]. Схожі результати дослідження, яке проведене Світовим Банком – до 90 відсотків усіх цивільних судових справ врегульовуються до того, як вони передаються до суду [38].

Такий високий рівень результативності значною мірою зумовлений економічними стимулами: висока вартість судових послуг робить медіацію вигідним та малозатратним способом врегулювання конфліктів. А висока затребуваність послуги медіації зумовлює необхідність забезпечення високої якості даної послуги.

У США моніторинг якості послуг медіації здійснюється децентралізовано, переважно на рівні штатів. Важливу роль відіграє «Association for Conflict Resolution» [33], яка встановлює стандарти етичної поведінки та оцінювання. Типовими методами моніторингу є: клієнтські опитування після завершення процедури; аналіз статистики успішності, а також професійна супервізія та колегіальна оцінка («peer review» [45]).

У деяких штатах (наприклад, Каліфорнія, Флорида) медіатори зобов'язані щорічно подавати звіти про результати практики, що дозволяє відслідковувати тенденції та підтримувати якість на рівні державної політики [43, 51].

Канада має мультиінституційну модель контролю якості. Моніторинг здійснюють як державні структури (наприклад, Міністерства юстиції провінцій), так і професійні асоціації («Canadian Mediation Association» [36], «ADR Institute of Canada» [30]).

В діяльності даних інституцій застосовуються такі інструменти як регулярні опитування користувачів послуг, сертифікація центрів і програм підготовки, а також незалежні аудити якості.

У Великій Британії функціонує FMC – «Family Mediation Council» [41], який відповідає за: акредитацію медіаторів і тренінгових програм, проведення щорічного аудиту практики, обов'язкову систему безперервного професійного розвитку CPD – «Continuous Professional Development» [39], збір статистики (успішність медіацій, тривалість, відсоток укладених угод) тощо.

Моніторинг проводиться у формі самооцінки, внутрішнього аудиту центрів і незалежного контролю зі сторони національної ради FMC. Результати публікуються у відкритому доступі [41], що забезпечує прозорість системи.

В Австралії функціонує Національний акредитаційний стандарт медіаторів NMAS – «National Mediator Accreditation System» [47]. Він визначає вимоги до підготовки, моніторингу та переакредитації медіаторів. Основними механізмами контролю якості є [47]:

- ✚ дворічна переакредитація медіаторів;
- ✚ подання звітів про практику та професійний розвиток;
- ✚ використання системи скарг і відгуків клієнтів;
- ✚ незалежний нагляд за діяльністю акредитованих організацій.

Ця модель відзначається високим рівнем прозорості та професійної відповідальності, а також орієнтацією на задоволення потреб сторін і відновлення довіри в суспільстві.

На відміну країн англо-американської системи права, у країнах ЄС (зокрема, Німеччині, Італії, Франції, Польщі, Австрії) інституційна підтримка реалізується через інтеграцію медіації у процесуальні кодекси, часто як обов'язковий або рекомендований етап попереднього врегулювання [12]. Така інтеграція забезпечує постійний потік справ і надає медіації інституційну важливість, що, відповідно, стимулює попит на стандартизовану якість соціальної послуги медіації. В Україні, де медіація «залишається радше декларацією, ніж щоденною практикою в судових засіданнях» [12], відсутність обов'язкових механізмів скерування справ та низький рівень довіри сторін ускладнюють забезпечення високих стандартів якості соціальної послуги медіації.

Європейський Союз приділяє значну увагу стандартизації та контролю якості медіації. Базовими документи, що регулюють дану сферу є :

1. Директива ЄС 2008/52/ЄС «Про певні аспекти медіації у цивільних і комерційних справах» [12].
2. Європейський кодекс поведінки для медіаторів «European Code of Conduct for Mediators, 2004» [40].
3. Рекомендація «№ R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах» [Рекомендація].

Дані документи визначають, що моніторинг якості має охоплювати такі три основні складові:

- I. Професійні стандарти медіаторів – кваліфікаційні вимоги, постійне підвищення кваліфікації, наявність етичного кодексу.
- II. Інституційні стандарти – прозорість діяльності медіаційних центрів, ведення статистики справ, систематичний зворотний зв'язок від клієнтів;
- III. Оцінка результативності медіації – рівень виконання угод, задоволеність сторін, запобігання повторним конфліктам.

У Німеччині система забезпечення якості регламентується Законом про медіацію «Mediationsgesetz, 2012» [44].

Контроль якості здійснюють професійні об'єднання, зокрема «Bundesverband Mediation e.V.» [35], які:

- ❖ ведуть реєстр сертифікованих медіаторів;
- ❖ проводять періодичні перевірки дотримання стандартів;
- ❖ збирають дані про результати процедур і рівень задоволення клієнтів.

Особливістю німецької моделі є акцент на саморегулюванні професійної спільноти та партнерстві між державними й громадськими структурами.

У Італії моніторинг та контроль якості соціальної послуги медіації реалізується відповідно до Законодавчого декрету «№ 28 від 4 березня 2010 року (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28)» [12]. Моніторинг якості медіації здійснюється на кількох рівнях: державні інституції збирають статистику й проводять аудит надання послуги, а спеціалізовані провайдери та наглядові центри (наприклад, у справах сімейної медіації) готують тематичні звіти.

У Франції контроль якості медіаційних послуг здійснюється через Національну раду медіації – «Conseil National de la Médiation» [37]. До функцій Національної ради належить:

- ❖ визначення критеріїв акредитації центрів і медіаторів;
- ❖ здійснення оцінки ефективності медіаційних програм;
- ❖ координація навчальних програм й досліджень з питань якості.

Моніторинг включає анкетування учасників медіації та оцінку результатів угод після завершення процесу.

Аналіз підходів до моніторингу та оцінювання якості соціальної послуги медіації в різних країнах світу показує, що ефективний моніторинг якості ґрунтується на наступних спільних засадах:

- чітка система акредитації та професійних стандартів;
- регулярне підвищення кваліфікації медіаторів;
- проведення опитувань клієнтів та незалежні аудити надання соціальної послуги медіації;
- відкритість та прозорість результатів моніторингу (оприлюднення

статистики, звітів);

- співпраця держави, громадських організацій та професійних асоціацій;
- етичний і клієнтоорієнтований підхід як основа забезпечення якості.

Таким чином, аналіз міжнародний досвіду моніторингу якості соціальної послуги медіації показує, що якість медіації тісно пов'язана з її інституційною інтеграцією та економічною доцільністю. Зв'язок між якістю та інституційною інтеграцією є прямим: там, де медіація базується на системному підході, якість стає критично важливою для підтримки довіри до усієї системи. Україні варто перейняти позитивний досвід, орієнтуючись як на універсальні міжнародні стандарти, так і на успішні моделі надання соціальної послуги медіації в провідних країнах світу.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТОВНОСТІ ГРОМАДИ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ ЇЇ ЯКОСТІ

Моніторинг та оцінюванні якості надання соціальної послуги медіації передбачає постійний перегляд діяльності, виявлення труднощів, а також проведення внутрішнього (надавачем послуги) та зовнішнього оцінювання. Ключовими етапами є збір відгуків від отримувачів послуги через опитування, аналіз отриманої інформації, та подальше впровадження рекомендацій для підвищення якості послуги.

Водночас, у випадку Більшівцівської територіальної громади (ТГ), де я походив переддипломну практику, дана послуга не надається. Відповідно, в даному дослідженні я пропоную перейти від ретроспективного моніторингу до прогнозного.

З даною метою, на мою думку, слід:

- I) провести оцінку готовності і потреби в ТГ в соціальній послугі медіації;
- II) провести оцінку якості соціальних послуг, які надаються в громаді;
- III) запропонувати програму моніторингу соціальних послуг, в тому числі, і соціальної послуги медіації в майбутньому;
- IV) провести моніторинг та оцінювання якості соціальних послуг, які надаються в громаді.

Проведемо оцінку готовності і потреби в громаді в соціальній послугі медіації.

Попит на дану послугу існує, хоча не завжди про нього повідомляють, оскільки мешканці громади не завжди про неї поінформовані або не бажають виносити дану проблему на обговорення, нехай і не у судовому форматі, а за участю медіатора. Загалом станом, на 2024 рік у Більшівцівській ТГ не зареєстровано сімей, що перебувають у СЖО, очевидно, що з вищенаведених причин. Однак, існує велика кількість випадків розлучень, перебування батька

чи матері за кордоном тощо, а також інших випадків, в яких може застосовуватись соціальна послуга медіації.

З метою визначення рівня обізнаності щодо можливості отримання соціальної послуги медіації у Більшівцівській ТГ було проведено опитування двох груп респондентів: мешканців громади, які звертались до працівників Відділу надання соціальних послуг Більшівцівської ТГ під час проходження мною практики. Оцінювання здійснювалось за такими параметрами: поінформованість про зміст і мету медіації, оцінка доступності інформації та розуміння результатів, які може забезпечити медіація.

Результати опитування свідчать про низький рівень поінформованості населення щодо сутності та можливостей соціальної медіації. Тільки 28,33 % респондентів зазначили, що хоча б «чути» про послугу медіації, з них 29,41% правильно розуміють її як добровільну посередницьку допомогу у вирішенні конфліктів. Переважна більшість з них (понад 70 %) ототожнюють медіацію із «переговорами з участю керівництва сільської ради (ТГ)», «зверненням до сільської ради (ТГ)» або «юридичними консультаціями», а понад дві треті респондентів узагалі не чули про дану послугу, що свідчить про брак системної роз'яснювальної роботи щодо впровадженні і використання даної соціальної послуги. Водночас, можливу потребу в даній послугі відзначили 53,33% опитаних.

Доступ до інформації про послугу більшість опитаних оцінила як обмежений. Основними каналами отримання інформації були особисті звернення до Відділу надання соціальних послуг, інформацію від знайомих або загальні повідомлення по телебаченню чи в Інтернет. Проте цілеспрямована інформаційна кампанія, що роз'яснює, у яких саме ситуаціях доцільно звертатися за медіацією, практично відсутня.

Рівень поінформованості працівників Більшівцівської ТГ є вищим, однак також неоднорідним. Більшість працівників Більшівцівської ТГ чули про дану послугу – 87,5%. Однак, тільки 74,29 % з них правильно визначають медіацію як професійну процедуру врегулювання конфліктів за участю нейтрального

посередника, проте лише 45,71 % володіють достатніми знаннями щодо етапів її проведення та показань до застосування.

Це свідчить не лише про обмежену інтеграцію послуги в систему соціальної підтримки, а й про недостатню сформованість навички розпізнавання ситуацій, де конфлікт можна вирішити ненасильницьким шляхом без судового втручання.

Водночас, більшість працівників Більшівцівської ТГ висловили високий рівень готовності до підвищення кваліфікації, що свідчить про професійну мотивацію та потенціал розвитку послуги.

Загалом рівень поінформованості мешканців і фахівців соціальної сфери щодо послуги медіації у Більшівцівській ТГ можна оцінити як середній. Основними проблемними аспектами є:

- ❖ відсутність системного інформування населення про зміст та переваги медіації;
- ❖ ототожнення медіації з іншими формами надання соціально-правової допомоги;
- ❖ недостатня інтеграція медіації у роботу соціальних працівників при вирішенні сімейних та міжособистісних конфліктів;
- ❖ потреба у підвищенні кваліфікації спеціалістів соціальної сфери щодо інструментів спрямування клієнтів на медіацію.

Таким чином, розвиток послуги медіації у громаді вимагає активізації інформаційних кампаній, роз'яснювальної роботи та професійного навчання персоналу, що сприятиме підвищенню рівня звернень і, відповідно, ефективності соціальної підтримки.

Слід підвищити рівень поінформованості мешканців про соціальну послугу медіації, зокрема, що у випадку сімейного конфлікту вона дозволяє дізнатися, що саме непокоїть дитину, запобігати зайвим переживанням дитини. Також вона сприяє мінімізації психологічного травмування дітей і дозволяє зберігати емоційний контакт з дитиною. А, найважливіше соціальна послуга

медіації сприяє в налагодженні діалогу і конструктивному вирішенні питань, що стосуються дитини.

Також важливим питанням є оцінка готовності громади до впровадження соціальної послуги медіації, враховуючи, що дана послуга ще не надається. Метою даного оцінювання є визначення рівня організаційної, кадрової, ресурсної та суспільної готовності Більшівцівської ТГ до впровадження соціальної послуги медіації, що спрямована на попередження та розв'язання конфліктів у сім'ях і громаді.

Оцінювання ми проводили за 5 основними блоками, зокрема:

- I. Нормативно-правова готовність.
- II. Організаційно-інституційна готовність.
- III. Кадрова готовність.
- IV. Ресурсна забезпеченість.
- V. Соціальна потреба та мотивація громади.

Оцінювання здійснювалось за 5-бальною шкалою: 1 – повна не готовність; 5 – повна готовність.

В таблиці 3.1 наведено структуровану оцінку готовності Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації.

Аналізуючи нормативно-правову базу готовності Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації слід відзначити середній рівень готовності з оцінкою 3. Це пояснюється існуванням положення про Відділ надання соціальних послуг в якому зазначається існуючий перелік послуг, які надаються Відділом, і, зазначено можливість його розширення, однак, окреме положення про соціальну послугу медіації відсутнє.

Інституційна спроможність готовності Більшівцівської ТГ відзначена вищою оцінкою – 4, оскільки, вже функціонує Відділ надання соціальних послуг, який має досвід роботи з різними соціальними послугами і досвід роботи з проблемними відвідувачами, сім'ями в СЖО тощо, а також ЦНАП, в якому концентрується подання на одержання різних послуг.

Кадрова готовність Більшівцівської ТГ є також середньою, хоча всі працівники Відділу мають профільну вищу освіту, однак, сертифікованих медіаторів серед них немає. В той же час працівники Відділу засвідчили готовність до навчання в даному напрямку.

Таблиця 3.1

Оцінка готовності Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації

№	Показник	Зміст показника	Оцінка
1	Нормативно-правова база	Наявність локальних актів, які регулюють запровадження нових соціальних послуг	3
2	Інституційна спроможність	Наявність ЦНАП, Відділу надання соцпослуг, соціальних фахівців	4
3	Кадрова готовність	Наявність спеціалістів, готових пройти навчання з медіації	3
4	Ресурсна база	Наявність приміщення, техніки, фінансової підтримки	4
5	Соціальна потреба	Запит на послугу з боку населення (конфлікти, сімейні проблеми, ВПО тощо)	4
6	Готовність партнерських структур	Співпраця з освітніми, медичними, правоохоронними закладами	4
7	Інформаційна відкритість	Рівень обізнаності громади про соціальні послуги	2
8	Мотивація керівництва громади	Зацікавленість у впровадженні нових соціальних практик	4
	Середній показник готовності		3,5

Ресурсна база Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації перебуває на достатньо високому рівні – є необхідні приміщення. І хоча фінансування є обмеженим, однак, можливим є залучення грантів для впровадження соціальної послуги медіації.

Соціальна потреба в даній послугі з боку населення є достатньо високою, оскільки, крім вищезазначених напрямків використання соціальної послуги медіації (конфлікти, сімейні проблеми), є також досить велика кількість ВПО тощо, які потребують послуги медіації чи посередництва.

Також високим є рівень готовності партнерських структур, зокрема, освітніх, медичних, правоохоронних структур, інших правничих та громадських організацій з якими вже напрацьована взаємодія в межах існуючих напрямків соціальної роботи. Цей досвід можна з незначними зусиллями перенести і на соціальну послугу медіації.

Інформаційна відкритість Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації перебуває на нижчому за середній рівень, про що вже відзначалось. Зокрема, якщо рівень обізнаності працівників Більшівцівської ТГ про соціальну послугу медіації є досить високим, то от населення мало знає про неї. Тому необхідним є посилення інформаційних кампаній в контексті впровадження соціальної послуги медіації та її особливостей.

Мотивація керівництва Більшівцівської ТГ перебуває на високому рівні. Існує зацікавленість у впровадженні нових соціальних практик, що забезпечує підтримку впровадженню даної послуги з боку місцевої влади

Середній показник готовності Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації складає 3,5 бали, що є достатнім рівнем готовності, враховуючи малу поінформованість, однак, інші показники перебувають на середньому, або вищому за середній рівень.

Результати проведеного оцінювання показали, що Більшівцівська ТГ має базову інфраструктуру для запровадження соціальної послуги медіації: функціонує Відділ надання соціальних послуг, є підготовлені фахівці соціальної сфери, забезпечено приміщення та партнерські зв'язки з іншими інституціями громади.

Водночас, низка показників потребують подальшого розвитку, зокрема:

- ✚ кадрове забезпечення (підвищення кваліфікації працівників, навчання медіаторів);
- ✚ інформаційно-просвітницька діяльність серед населення (підвищення обізнаності про медіацію);
- ✚ нормативне закріплення нової послуги через прийняття внутрішнього Положення про медіацію.

З огляду на це в Більшівцівській ТГ слід:

- ✚ розробити Положення про надання соціальної послуги медіації в Більшівцівській ТГ;
- ✚ організувати навчання працівників Відділу основам медіації і скласти план щодо залучення сертифікованих медіаторів чи підготовки таких з числа працівників ТГ;
- ✚ запровадити інформаційні дні медіації (інформування на офлайн-зустрічах, в формі буклетів, на сторінках у соціальних медіа);
- ✚ включити соціальну послугу медіації до внутрішньої системи моніторингу якості соціальних послуг.

Наступним етапом є оцінка якості соціальних послуг, які вже надаються в Більшівцівській ТГ, зокрема, догляд вдома, соціальний супровід сімей, допомога ВПО тощо.

Для оцінювання якості соціальних послуг було використано анкету задоволеності отримувачів соціальних послуг, розроблену на основі критеріїв, визначених «Державним стандартом соціальної послуги медіації», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України № 269-Н від 03.06.2024 [5].

Серед основних показників оцінювання якості послуги:

- ✚ доступність послуги – легкість звернення, зручність отримання допомоги;
- ✚ професійна компетентність – уміння вести діалог, нейтральність, повага до сторін;
- ✚ результативність послуги – досягнення взаємоприйняттого рішення, зменшення рівня конфлікту;
- ✚ емоційна підтримка – відчуття безпеки, розуміння, позитивного ставлення;
- ✚ загальна задоволеність послугою – оцінка користі медіації для вирішення сімейних проблем.

Зокрема, було проведено оцінку якості соціальної послуги «Догляд

вдома», для одиноких громадян, «які одержують допомогу на дому соціальними робітниками» [18]. Таких у Більшівцівській ТГ у 2024 році було 51 [18]. Також дана соціальна послуга надається частині осіб з інвалідністю, яких станом на 2024 рік було 237 [18]. Всього було опитано 30 осіб.

Узагальнені результати аналізу дають змогу зробити висновки щодо рівня організації, доступності та ефективності надання відповідної допомоги.

За показником адресності та індивідуального підходу рівень якості послуги становив 86,67 %, що свідчить про достатньо добре врахування індивідуальних потреб отримувачів, однак в окремих випадках спостерігається формальне дублювання планів соціального супроводу. Результативність оцінено на рівні 76,67 %, що відповідає задовільному рівню та вказує на потребу вдосконалення системи моніторингу досягнення індивідуальних цілей клієнтів.

Своєчасність надання послуги становила 83,33 %, що можна вважати добрим показником, хоча в періоди пікових навантажень мали місце незначні затримки у відвідуваннях. Показник доступності зафіксовано на рівні 73,33 %, що є нижчим порівняно з іншими параметрами; основною причиною є недостатня інформованість потенційних отримувачів про можливість звернення за послугою. Водночас рівень показника «повага до гідності отримувача» склав 93,33 %, що відображає коректність взаємодії соціальних працівників із клієнтами.

Показник професійної компетентності персоналу становив 83,33 %, що загалом демонструє належний рівень підготовки, хоча є потреба у більш системній участі працівників у програмах підвищення кваліфікації.

Щодо кількісних індикаторів, частка звернень, вирішених позитивно, становила 85 %, що засвідчує ефективність реагування на запити отримувачів. Кількість скарг була незначною і оцінена на рівні 3 %, що свідчить про практично повне задоволення клієнтів роботою. Частка працівників з фаховою освітою становила 100 %, а залучення до підвищення кваліфікації – 50 %, що

вказує на наявність кадрового потенціалу, який потребує більш активного методичного супроводу.

Середній інтегральний індекс якості послуги становить близько 82,87 %, що відповідає рівню «добре». Отже, якість послуги «Догляд вдома» загалом є високою, однак необхідним є посилення роботи щодо підвищення результативності, інформаційної доступності та професійного розвитку кадрів.

Таблиця 3.2

Оцінка якості соціальної послуги «Догляд вдома» для одиноких громадян, які одержують допомогу соціальних робітників за місцем проживання

№ з/п	Показник	Результат, %	Рівень
Якісні показники			
1	Адресність та індивідуальний підхід	86,67	Добре (80-100 %)
2	Результативність	76,67	Задовільно (51-79 %)
3	Своєчасність	83,33	Добре (80-100 %)
4	Доступність	73,33	Задовільно (51-79 %)
5	Повага до гідності отримувача	93,33	Добре (80-100 %)
6	Професійність працівників	83,33	Добре (80-100 %)
Кількісні показники			
1	Кількість скарг та результат їх розгляду	3	Добре (0-50 %-кількість скарг низька)
2	Частка задоволених звернень	85	Добре (80-100 %)
3	Частка працівників з фаховою освітою	100	Добре (80-100 %)
4	Частка працівників, які пройшли підвищення кваліфікації	50	Задовільно (51-79 %)

Отже, можна зробити висновок, що дана соціальна послуга має високий рівень якості, однак, є кілька напрямків для подальшого вдосконалення, зокрема щодо результативності, доступності послуги, а також в напрямку підвищення кваліфікації працівників.

Також нами було проведено узагальнену оцінку якості системи соціальних послуг у Більшівцівській ТГ.

Інтегральний аналіз якості надання всіх соціальних послуг у громаді показав загалом позитивну динаміку їх розвитку. Показник адресності та індивідуального підходу становив 86,67 %, що свідчить про достатньо гнучку адаптацію послуг до потреб клієнтів. Результативність оцінена на рівні 80 %, що засвідчує досягнення більшості запланованих індикаторів соціальної підтримки.

Разом з тим показники своєчасності (76,67 %) та доступності (73,33 %) соціальних послуг потребують посилення, зокрема в частині територіального охоплення віддалених населених пунктів та підвищення поінформованості населення про можливість отримати підтримку. Високим залишається рівень підтримки гідності та етичної взаємодії з отримувачами (93,33 %), що свідчить про сформовані професійні стандарти поведінки персоналу.

До кількісних параметрів належить низький рівень скарг (4 %) та висока частка позитивно вирішених звернень (90 %). Кваліфікаційний рівень персоналу оцінений на рівні 100 %, тоді як активність у проходженні атестацій та підвищенні кваліфікації – 50 %, що підтверджує потребу у подальшому навчанні працівників соціальної сфери. Узагальнений індекс якості соціальних послуг у громаді становить близько 82,93 %, що відповідає високому рівню якості.

Загалом, система соціальних послуг у Більшівцівській ТГ функціонує на достатньо високому рівні, забезпечуючи індивідуалізовану підтримку та належний рівень професійної взаємодії. Разом з тим ключовими напрямками удосконалення даної системи є:

- ❖ підвищення результативності роботи через вдосконалення системи моніторингу;
- ❖ посилення інформаційної політики та доступності послуг для населення;
- ❖ удосконалення професійного розвитку персоналу.

Також у Більшівцівській ТГ проводиться моніторинг якості надання соціальних послуг відповідно до Постанови КМУ «Про затвердження Порядку

проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» [4].

Ми пропонуємо удосконалити програму моніторингу якості, адаптуючи її до специфіки громади. У межах реалізації державної політики децентралізації органи місцевого самоврядування мають право адаптувати систему моніторингу якості соціальних послуг до місцевого контексту, розробляючи власні індикатори та інструменти оцінювання, що не суперечать базовим вимогам, визначеним постановою КМУ «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» [4].

Зокрема, ми пропонуємо розробити систему індикаторів (введених додатково до державних) моніторингу якості надання соціальної послуги медіації, що враховує особливості соціальної структури громади та рівень готовності до впровадження послуги. Вона відповідає державним критеріям і методам оцінки (Постанова №449), а її метою є уточнення, адаптація або поглиблення оцінки якості послуг на місцевому рівні.

Таблиця 3.3

Система додаткових індикаторів моніторингу якості надання соціальної послуги медіації Більшівцівської ТГ

Індикатор	Опис	Метод оцінювання
Рівень соціальної довіри в громаді	Показує, наскільки мешканці довіряють соціальним службам і готові звернутися за допомогою	Опитування (шкала 1–5)
Індекс конфліктогенності громади	Частота соціальних і сімейних конфліктів, зареєстрованих службою у справах дітей, поліцією	Аналіз звітності
Ступінь поінформованості населення про послугу медіації	Частка мешканців, які знають про існування послуги або її переваги	Опитування
Готовність фахівців до впровадження	Середній рівень самооцінки готовності до роботи медіатора	Анкетування (шкала 1–10)
Індекс соціальної згуртованості	Інтегральний показник (середнє значення згуртованості, довіри, взаємопідтримки)	Соціологічна анкета

Розроблення власної системи моніторингу якості соціальної послуги медіації є логічним продовженням децентралізаційних процесів і сприяє підвищенню автономності громади у сфері соціального управління. Вона може включати як державні показники (результативність, доступність, адресність, ефективність), так і додаткові локальні критерії — наприклад, рівень соціальної довіри, конфліктогенність громади, готовність населення до залучення медіатора.

Отже, розроблення локальної моделі моніторингу відповідає сучасним принципам управління якістю соціальних послуг, визначеним у нормативних актах України, і забезпечує науково-обґрунтований підхід до впровадження інноваційних соціальних практик, зокрема послуги медіації, у діяльність територіальних громад.

ВИСНОВКИ

Мета випускної кваліфікаційної роботи полягала в теоретичному обґрунтуванні та практичному дослідженні системи моніторингу й оцінювання якості надання соціальної послуги медіації, а також розробці пропозицій щодо її вдосконалення в умовах розвитку соціальної політики України. Підводячи підсумок проведеним дослідженням у даній випускній кваліфікаційній роботі необхідно зробити низку висновків. Зокрема:

1. Розкрито сутність медіації як інноваційної форми соціальної послуги, спрямованої на врегулювання конфліктів, відновлення порушених соціальних зв'язків і формування культури мирного діалогу в суспільстві. Проаналізовано основні поняття, функції та цілі медіації, визначено її місце у системі соціальних послуг. Відзначено існування трьох її видів: добровільна, частково-добровільна та обов'язкова, а найуспішнішим з них є добровільна медіація. Відзначено, що медіація як базова соціальна послуга є спеціалізованим видом медіації, який спрямовано на врегулювання конфліктів у соціальній сфері. Вона займає важливе місце в системі соціальної роботи завдяки своїй мультифункціональності.

2. Детально охарактеризовано технології надання соціальної послуги медіації, які передбачають дотримання принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності медіатора та орієнтації на інтереси сторін. Визначено ключові етапи медіаційного процесу, його організаційно-правові та етичні основи, а також вимоги до професійної компетентності медіаторів у сфері соціальної роботи. Систематизовано теоретичні моделі медіації та визначено їх актуальність для соціальної роботи.

3. Теоретично обґрунтовано необхідність впровадження системного моніторингу якості соціальної послуги медіації. Зазначено, що якість послуги визначається не лише результатом досягнення примирення сторін, а й дотриманням професійних стандартів, ефективністю взаємодії між медіатором,

клієнтами та соціальними інституціями. Систематизовано основні документи моніторингу соціальної послуги медіації

Розглянуто сучасні підходи до моніторингу та контролю якості соціальних послуг, зокрема, відзначено, що для комплексного оцінювання якості соціальної послуги медіації застосовується трирівнева класифікація критеріїв: структурні, процесуальні та результативні.

4. Проаналізовано проблемні аспекти моніторингу якості соціальної послуги медіації. Відзначено, що у світі система моніторингу якості послуг медіації розвивалася паралельно зі становленням самої медіації як професійної соціальної практики. В США, Великій Британії, більшості країн ЄС, а також Канаді, Австралії розроблено власні моделі контролю якості, що ґрунтуються на принципах професійної етики, сертифікації медіаторів і зворотного зв'язку з клієнтами.

Проведено аналіз зарубіжного досвіду моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, зокрема, й медіації, який показав, що у розвинених країнах медіація розглядається як інструмент державної політики у сфері соціального захисту, а система контролю її якості базується на стандартизації процедур, сертифікації медіаторів і регулярній звітності.

5. Проведено емпіричне дослідження готовності громади до впровадження соціальної послуги медіації, що дало змогу оцінити рівень поінформованості населення, очікування клієнтів і наявні ресурси громади. Отримані дані засвідчили існуючий інтерес до медіації як альтернативного способу вирішення конфліктів. Проведена оцінка готовності Більшівцівської ТГ до впровадження послуги медіації показала, що рівень готовності є достатнім, враховуючи малу поінформованість, однак, інші показники перебувають на середньому, або вищому за середній рівень.

Водночас, низка показників потребують подальшого розвитку. В даному контексті запропоновано розробити Положення про надання соціальної послуги медіації в Більшівцівській ТГ, організувати навчання працівників Відділу основам медіації і скласти план щодо залучення сертифікованих медіаторів чи

підготовки таких з числа працівників ТГ, запровадити інформаційні дні медіації, а також включити соціальну послугу медіації до внутрішньої системи моніторингу якості соціальних послуг.

Проведено оцінку якості соціальної послуги «Догляд вдома» та узагальнену оцінку якості системи соціальних послуг. Відзначено, що система соціальних послуг у Більшівцівській ТГ функціонує на достатньо високому рівні, забезпечуючи індивідуалізовану підтримку та належний рівень професійної взаємодії.

Запропоновано удосконалення програми моніторингу якості, через її адаптацію до специфіки громади. Зокрема, запропоновано розробити систему індикаторів (введених додатково до державних) моніторингу якості надання соціальної послуги медіації, що враховує особливості соціальної структури громади та рівень готовності до впровадження послуги. Вона відповідає державним критеріям і методам оцінки (Постанова №449), а її метою є уточнення, адаптація або поглиблення оцінки якості послуг на місцевому рівні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про медіацію : Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст.51. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення 18.03.2025 р.)
2. Про соціальні послуги : Закон України № 2671-VIII від 17 січня 2019 року. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 20.03.2025 р.)
3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва, Державного стандарту соціальної послуги медіації та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України № 269-Н від 03.06.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1159-24#Text> (дата звернення 20.06.2025 р.)
4. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг : Постанова Кабінет Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-п#Text> (дата звернення 20.09.2025 р.)
5. Анкета щодо якості наданих соціальних послуг. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/file/text/81/f495474n116.doc> (дата звернення 15.09.2025 р.)
6. Аналіз регуляторного впливу до проекту наказу Міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.drs.gov.ua/wp-content/uploads/2024/03/1984.pdf> (дата звернення 21.07.2025 р.)
7. Біцай А. В. Моделі медіації у світі та перспективи для України. Право і суспільство. 2013. № 6. С. 85-89. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2013_6_21 (дата звернення 29.04.2025 р.)
8. Відділ надання соціальних послуг Більшівцівської територіальної громади. URL: <https://bilshivcivskagromada.if.gov.ua/structura/viddil-nadannya-soczialnyh-poslug/> (дата звернення 12.09.2025 р.)

9. Відновне правосуддя та медіація. URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi/vidnovne-pravosuddya-ta-mediაციya/> (дата звернення 21.04.2025 р.)

10. Гаврилюк Р. Медіація як ефективний інструмент вирішення конфліктів. URL: <https://www.chnu.edu.ua/media/nzmnduy1/mediatsiya-yak-efektyvnyu-instrument-vyrishennya-konfliktiv.pdf> (дата звернення 14.04.2025 р.)

10а. Гірняк А.Н., Біскуп В.С. «Проста мова» як соціально-психологічний ресурс інклюзії. *Габітус*. 2023. № 52. С. 61-65. <http://habitus.od.ua/52-2023>

11. Гоц–Яковлева О.В. Медіація як вид соціальних послуг у системі соціального захисту осіб із сімейними обставинами. *Європейські перспективи*. 2023. № 3. С. 168–173. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7a6c95c9-24a2-4ab8-ba62-227d27281459/content> (дата звернення 14.04.2025 р.)

11а. Дембіцька В.В., Гірняк А.Н. Методологічний аналіз категоріально-понятійного поля емоційно-почуттєвого розвитку дитини в контексті сімейних взаємостосунків. *Габітус*. 2024. Вип. 61. С. 118-122. <http://habitus.od.ua/journals/2024/61-2024/22.pdf>

12. Інституціоналізація медіації в судах України: між європейськими стандартами та національними викликами. URL: <https://www.hsa.org.ua/blog/institucionalizaciia-mediაციyi-v-sudax-ukrayini-miz-jevropeiskimi-standartami-ta-nacionalnimi-viklikami-pravozastosuvannia> (дата звернення 20.08.2025 р.)

13. Кармаза О.О., Каращук К.Л. Медіація як альтернативна форма вирішення виборчих спорів (конфліктів) в Україні: переваги, недоліки та рекомендації. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 7. URL: http://www.lsej.org.ua/7_2024/11.pdf (дата звернення 14.04.2025 р.)

14. Медіація в соціальній сфері. URL: <https://cmg.org.ua/info/mediatsiia-v-sotsialnii-sferi> (дата звернення 19.04.2025 р.)

15. Медіація. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Медіація> (дата звернення 21.04.2025 р.)

16. Міжнародні стандарти медіації. URL: https://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/49730/1/%D0%9C%D0%9A%D0%A0_%D0%9F%D0%BE%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%B6%D0%B0%D0%B9%20%D0%90.%D0%91.pdf (дата звернення 21.04.2025 р.)
17. Науково–практичний коментар до Закону України «Про медіацію». Київ : Видавництво РАЦЮ, 2024. 100 с.
18. Про внесення змін до Комплексної Програми соціального захисту населення Більшівцівської селищної ради на 2024- 2025 роки. URL: <https://bilshivcivskagromada.if.gov.ua/docfiles/pro-vnesennya-zmin-do-kompleksnoyi-programy-soczialnogo-zahystu-naselennya-bilshivczivskoyi-selyshhnoyi-rady-na-2024-2025-roky-2/> (дата звернення 15.09.2025 р.)
19. Рекомендація № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах. URL: https://supreme.court.gov.ua/userfiles/R_98_1_1998_01_21.pdf (дата звернення 09.09.2025 р.)
20. Рень Л. В. Соціальна послуга медіації у громадах: виклики та перспективи. URL: <https://epub.chnpu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10551/1/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%83%20%D0%B3%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D1%85%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8.pdf> (дата звернення 25.06.2025 р.)
21. Ровенська В.В. Медіація як метод вирішення соціальних конфліктів в Україні. *Інтелект XXI*. 2020. № 2. С. 189-194. URL: https://intellect21.nuft.org.ua/journal/2020/2020_2/36.pdf (дата звернення 19.04.2025 р.)
22. Романадзе Л. Д. Критерії медіабельності в контексті системи вирішення спорів. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2020. Випуск 6(35). URL: http://www.pjv.nuoua.od.ua/v6_2020/4.pdf (дата звернення 14.04.2025 р.)
23. Романадзе Л. Д., Яремко О.М. Соціальна послуга медіації: організаційно–правове забезпечення. *Галицькі студії. Юридичні науки*. 2025. №

10. DOI: https://doi.org/10.32782/galician_studies/law-2025-10-5 (дата звернення 10.10.2025 р.)

23а. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психологічне у змістовленні взаємообміну у контексті соціальної взаємодії. *Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід* : матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, 20-21 квіт. 2018 р. Тернопіль : Економічна думка, 2018. С. 333–336.

24. Цільмак О. М. Професійна компетентність медіатора в галузі відновного правосуддя. *Правова система: теорія і практика*. 2015. № 4. С. 63-65.

25. Які є три типи медіаторів? URL: <https://cool.uansver.cx.ua/maysternist/yaki-ie-tri-tipi-mediatoriv.html> (дата звернення 21.04.2025 р.)

26. Які особливості застосування та принципи медіації? URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi/yaki-osoblyvosti-zastosuvannya-ta-pryncyuru-mediaczii/> (дата звернення 21.04.2025 р.)

27. Яремко О.М. Право на медіацію як соціальну послугу: проблеми реалізації в територіальних громадах України. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія Право*. 2023. Випуск 78: частина 2. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2023/08/70.pdf> (дата звернення 14.04.2025 р.)

28. Яремко О.М., Гірняк Г.С. Медіація як базова соціальна послуга: повноваження органів місцевого самоврядування. *Галицькі студії: Юридичні науки*. 2024. № 6. С. 43–49. DOI: https://doi.org/10.32782/galician_studies/law-2024-6-7 (дата звернення 20.02.2025)

29. 5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/3/6/448168.pdf> (дата звернення 19.04.2025 р.)

30. ADR Institute of Canada. URL: <https://adric.ca/> (дата звернення 09.09.2025 р.)

31. Alexander N. Global Trends in Mediation: Riding the Thr Wave Netherlands: Kluwer Law International BV, 2006, p.2.
32. Alexander N. The Mediation Metamodel: Understanding Practice // Conflict Resolution Quarterly Vol. 26 No 1. Fall 2008. – P. 97-123;
33. Association for Conflict Resolution. URL: <https://acrnet.org/> (дата звернення 29.08.2025 р.)
34. Budeva S. Mediation and social work. 2021. URL: https://www.researchgate.net/publication/351547459_Mediation_and_social_work (дата звернення 19.04.2025 р.)
35. Bundesverband Mediation e.V. URL: <https://www.bmev.de/de/> (дата звернення 09.09.2025 р.)
36. Canadian Mediation Association. URL: <https://canadianmediationassociation.ca> (дата звернення 09.09.2025 р.)
37. Conseil national de la médiation. URL: <https://lannuaire.service-public.gouv.fr/gouvernement/9cd38b82-888d-40be-920b-baaa6e6fe82f> (дата звернення 09.09.2025 р.)
38. Contemporary Issues in International Arbitration and Mediation. Leiden • Boston 2011. URL: <https://timmartin.ca/wp-content/uploads/2021/12/Int-Mediation-Evolving-Market.pdf> (дата звернення 24.06.2025 р.)
39. Continuous Professional Development. URL: <https://www.cpduk.co.uk/> (дата звернення 09.09.2025 р.)
40. European Code of Conduct for Mediators, 2004. URL: https://www.centrale-fuer-mediation.de/media/zkm_2_2004_148_172.pdf (дата звернення 09.09.2025 р.)
41. Family Mediation Council. URL: <https://www.familymediationcouncil.org.uk/> (дата звернення 09.09.2025 р.)
42. Гар-Аналіз впровадження інституту медіації в Україні / Маан Берт та ін. URL: <https://www.pravojustice.eu/storage/app/uploads/public/5f5/f7d/2a9/5f5f7d2a9b5cb356474501.pdf> (дата звернення 19.04.2025 р.)

43. In Re: Amendments to the Florida Rules for Certified and Court-Appointed Mediators. URL: <https://law.justia.com/cases/florida/supreme-court/2024/sc2023-1537.html> (дата звернення 09.09.2025 р.)
44. Mediationsgesetz, 2012. URL: <https://www.centrale-fuer-mediation.de/mediationsgesetz.htm> (дата звернення 09.09.2025 р.)
45. Model Tools for Mediator Peer Review. URL: <https://www.aboutrsi.org/resource-center/peer-review> (дата звернення 09.09.2025 р.)
46. National Alternative Dispute Resolution Advisory Council. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/National_Alternative_Dispute_Resolution_Advisory_Council (дата звернення 09.09.2025 р.)
47. National Mediator Accreditation System. URL: <https://www.publications.qld.gov.au/dataset/national-mediator-accreditation/resource/d851fa23-e9da-4a5f-84df-7575b3523af0> (дата звернення 09.09.2025 р.)
48. Papšo Peter. Mediation in social work. Konińskie Studia Społeczno-Ekonomiczne (Online). KSSE 7(2). 2021. 131–136. DOI : 10.30438/ksse.2021.7.2.2 (дата звернення 19.04.2025 р.)
49. Proposal for a European recommendation ON SOCIAL MEDIATION. 2023. URL: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/30dc6ea5-b3c5-4f94-b8bf-552feca7c070/RECO-GBv2.pdf> (дата звернення 19.04.2025 р.)
50. Resolving Corporate Governance Disputes. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/578021468336840515/pdf/628930Vol020WP00Box0361495B0PUBLIC0.pdf> (дата звернення 29.08.2025 р.)
51. Rule 3.895. Filing of Statement of Agreement or Nonagreement by mediator. URL: https://courts.ca.gov/cms/rules/index/three/rule3_895 (дата звернення 09.09.2025 р.)
52. Uniform mediation act. URL: <https://www.uv.es/medarb/observatorio/leyes-mediacion/eeuu/usa-uniform-mediation-act-2001.pdf> (дата звернення 14.04.2025 р.)

