

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

*СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ*

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему

**СОЦІАЛЬНА МЕДІАЦІЯ: ІНОЗЕМНИЙ ДОСВІД ТА
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ**

Спеціальність 231 Соціальна робота

Виконала:

студентка групи СРм-21

Подковенко Тетяна Олександрівна

Науковий керівник:

кандидатюридичних наук, доцент

Яремко Оксана Михайлівна

ТЕРНОПІЛЬ 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ	
1.1. Поняття та сутність медіації.....	7
1.2. Соціальна медіація: особливості та сферизастосування.....	13
1.3. Принципи та етичні засади соціальної медіації.....	20
Висновки до розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2. ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ	
2.1. Міжнародні стандарти медіації.....	29
2.2. Досвід використання соціальної медіації в європейських країнах... 	33
Висновки до розділу 2.....	41
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ В УКРАЇНІ	
3.1. Практична реалізація соціальної медіації у роботі з конфліктними групами.....	43
3.2. Соціальна медіація: виклики та перспективи для України.....	46
Висновки до розділу 3.....	50
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність теми. Процеси глобалізації, інтенсивний розвиток сучасного суспільства, кардинальні зміни, що відбуваються у різних сферах життя, одночасно зумовлюють наростання кризових явищ та значне посилення суперечностей у суспільстві. Усі ці чинники зумовлюють зростаючу потребу у пошуку більш ефективних та дієвих механізмів вирішення конфліктів. Традиційна система правосуддя, незважаючи на її важливість, не завжди справляється з навантаженням, а судові процедури, доволі часто виявляються затяжними, недостатньо гнучкими, вимагають багато затрат часу та ресурсів. Саме тому, все більшої популярності набувають альтернативні методи вирішення спорів (ADR), зокрема процедура медіації. Завдяки структурованій процедурі, орієнтованості на реальні інтереси та потреби сторін, медіація підтверджує свою практичну ефективність у сприянні соціальному порозумінню та сталих відносин між сторонами. Для України в умовах російської агресії і нових викликів для нашого суспільства, породжених війною, значення медіації як практичного інструменту вирішення соціальних конфліктів істотно зростає. Ми погоджуємося з думкою О. Кірдан, який зазначає, що «нині у всіх сферах суспільного життя – політичній, соціальній, економічній, культурній та ін. – постійно тримається висока напруга, яка має об'єктивні (війна, втрата рідних, втрата житла, вимушена зміна місця проживання, роз'єднаність родин) та суб'єктивні (втрата віри в себе, невпевненість, депресія, песимізм, роздратування, нестриманість) причини, що сприяють виникненню конфліктів» [13, с. 97].

Соціальна медіація як практичний інструмент врегулювання конфліктів сьогодні доводить свою ефективність у багатьох країнах світу, зокрема у США, у скандинавських країнах та країнах Європейського Союзу. Соціальна медіація має великий потенціал у гармонізації соціальних зв'язків, особливо коли стосується трудових, сімейних, комунальних, освітніх та інших

суспільних відносин. Для України подальший розвиток інституту медіації є дуже важливим та зумовлює необхідність вивчення міжнародного досвіду та його адаптації до вітчизняних реалій. Особливої уваги заслуговує питання впровадження соціальної медіації у контексті сучасних викликів, пов'язаних із воєнним станом, міграційними процесами, соціально-економічною нестабільністю та політичною кризою.

Підтвердженням зростаючого інтересу до медіації та її визнання як ефективного способу врегулювання конфліктів стало прийняття законів України «Про медіацію» та «Про соціальні послуги», а також затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації), який визначив процедуру організації та основні заходи, що складають зміст цієї соціальної послуги [6]. У той же час, як зазначають А. Попова та А. Тургенєва «використання медіації у практиці надавачів соціальних послуг обмежене недостатністю досвіду в її організації, відсутністю фахівців у складі працівників організацій соціальної інфраструктури» [27, с. 261]. Саме тому важливим є дослідження практичного досвіду інших держав щодо особливостей організації та проведення медіації у соціальній роботі.

Ступінь наукової розробленості проблеми. Питання медіації досліджувалися як вітчизняними, так і іноземними вченими. Серед зарубіжних дослідників слід відзначити праці Б. Майєр, А. Каліш, Д. Мор, К. Ервасті, Е. Ястжебської, Е. Крук, в яких авторами розроблено теоретичні основи медіації та медіативних технік. В Україні значний внесок у розвиток теорії та практики медіації зробили такі вчені, як Н. Мазаракі, К. Наровська, Д. Проценко та інші. Також варто відмітити вчених-медіаторів, зокрема Г. Єрмоєнко, Н. Ковалко, К. Наровську, Л. Романадзе, Т. Цувіну, О. Яремко, які аналізують правові та соціальні аспекти впровадження медіації, а також проводять практичні заходи щодо популяризації медіаційних практик та підготовки медіаторів в Україні. Проте питання соціальної медіації, особливо у порівняльному контексті,

залишаються недостатньо дослідженими, що підтверджує наукову новизну даного дослідження.

Мета та завдання дослідження. Метою магістерської роботи є комплексний аналіз медіації як соціальної послуги, вивчення іноземного досвіду соціальної медіації та обґрунтування перспектив її розвитку в Україні. Для досягнення поставленої мети визначено наступні завдання:

- дослідити теоретичні основи соціальної медіації, її поняття, принципи та види;
- проаналізувати закордонний досвід застосування соціальної медіації у різних сферах суспільних відносин;
- оцінити сучасний стан та нормативно-правове регулювання медіації в Україні;
- виявити проблеми та перспективи впровадження соціальної медіації в Україні з урахуванням іноземного досвіду;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення механізмів соціальної медіації в Україні.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі застосування соціальної медіації як альтернативного способу вирішення конфліктів.

Предметом дослідження виступають теоретичні, правові та практичні аспекти застосування соціальної медіації в Україні та за кордоном.

Методологія дослідження. Для досягнення поставленої мети та завдань наукового дослідження застосовувалися методи аналізу нормативно-правових актів, інформації наукових досліджень вітчизняних та зарубіжних вчених. Використання порівняльно-правового методу дало можливість виокремити особливості правового регулювання процедури медіації в Україні та державах ЄС, визначити міжнародно-правові стандарти медіації як альтернативного способу вирішення конфліктів. Методи узагальнення та синтезу використано для обґрунтування конкретних кроків щодо використання соціальної медіації громадами для подолання соціальної

напруженості, конфліктності та досягнення соціальної гармонії. Використання емпіричних методів, зокрема соціологічного опитування, опрацювання реальних кейсів дало можливість визначити основні напрямки популяризації медіації серед населення та практичного використання її потенційних переваг при вирішенні соціальних конфліктів.

Наукова новизна дослідження полягає в комплексному аналізі соціальної медіації як альтернативного способу вирішення спорів, аналізі міжнародних стандартів медіації, вивченні іноземного досвіду соціальної медіації та обґрунтуванні основних напрямів його імплементації в Україні з урахуванням сучасних соціальних викликів.

Теоретична та практична значимість дослідження. Отримані результати дослідження можуть бути використані для подальших наукових досліджень у сфері медіації, а також для вдосконалення національного законодавства та розробки практичних механізмів впровадження соціальної медіації в Україні. Матеріали роботи можуть бути корисними для медіаторів, юристів, соціальних працівників, державних службовців та всіх, хто цікавиться альтернативними методами вирішення конфліктів.

Структура роботи. Магістерська робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглядаються теоретичні основи соціальної медіації, у другому – аналізується іноземний досвід її застосування та досліджуються перспективи розвитку соціальної медіації в Україні, у третьому – містяться результати емпіричного дослідження щодо соціальної медіації.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ

1.1. Поняття та сутність медіації

Заостанні роки, особливо після початку збройної агресії росії проти України, соціальна робота не тільки активізувалася, але й набула якісно нового змісту та практичного значення. У сучасних умовах населення України все більше залучається до роботи в різних державних і неурядових громадських організаціях, установах і фондах, що спеціалізуються на наданні соціальних послуг, до волонтерської діяльності. Це пояснюється виникненням у системі соціального захисту та соціального забезпечення нових категорій громадян, які потребують підтримки та допомоги [32, с. 117]. Соціальні працівники доволі часто опиняються в епіцентрі конфліктів між подружжям, між батьками та дітьми, прийомними батьками, опікунами, між сусідами, етнічними чи релігійними групами, на роботі чи в школі [42, с. 47].

Актуальним та доволі перспективним напрямом розвитку теоретичних та практичних аспектів вітчизняної соціальної роботи є використання медіації в соціальній роботі. Конфлікти мають фундаментальний вплив на взаємодію між людьми та соціальною організацією, тому вони залишаються одним із основних акцентів у макросоціальній практиці. Це зумовлено викликами функціонування сучасного суспільства, що пов'язані з інтенсивними глобалізаційними процесами, ускладненням соціальної взаємодії в різних сферах суспільного життя, виникненням різноманітних соціальних конфліктів та кризових ситуацій, зумовлених воєнними діями на території України.

Досліджуючи використання медіації у практиці соціальної роботи, логічно вважати, що соціальна робота та вирішення конфліктів пов'язані між собою тим, що «соціальні працівники регулярно беруть на себе роль

посередників майже у всіх аспектах соціальної роботи» [52, с. 419]. Сучасні підходи у соціальній роботі зазвичай акцентують увагу на розширенні можливостей щодо самовизначення клієнта, використання системного підходу, зосередженні на процесі та пріоритетності принципів соціальної справедливості. Е. Крук вказує, що «формальні процеси вирішення конфліктів, особливо медіація, можуть використовуватися в широкому спектрі соціальних робіт» [51, с. 14]. Наприклад, навички медіації використовуються в сферах, пов'язаних із сім'єю, таких як розлучення, робота з людьми похилого віку, психічне здоров'я, стосунки між дітьми та батьками, а також усиновлення. Крім того, навички медіації застосовуються в сферах громади, освіти, трудових відносин, кримінального правосуддя, соціальної політики та міжкультурних питань. Б. Майєр вказує, що існує п'ять загальних типів послуг, пов'язаних з медіацією, які надають соціальні працівники: «профілактика, примирення, прийняття рішень, процедурна допомога та суттєва допомога» [52, с. 312]. За словами Б. Майєра, вирішення конфліктів є основною компетенцією соціальних працівників, і соціальні працівники зробили великий внесок у цю процвітаючу галузь. Вирішення конфліктів як галузь практики включає посередництво, фасилітацію, коучинг з конфліктів, розробку систем вирішення спорів, управління та арбітраж. Фахівці з конфліктів надають превентивні, реабілітаційні, предметні, процедурні та консультативні послуги людям, які перебувають у конфліктній ситуації [52, с.311].

Оксфордський словник англійської мови визначає медіацію як процес спроби врегулювання спору без звернення до судового розгляду, шляхом переговорів, що проводяться нейтральним посередником [49, с. 8]. Етимологія цього слова походить від посткласичного латинського слова «mediatio», що означає втручання, посередництво, стояти посередині, робити крок між ними. Аналогічно, «медіація» (від англійського терміна «mediation») – це метод альтернативного (досудового) вирішення спорів, за якого неупереджений, нейтральний посередник допомагає сторонам спору

досягти взаємоприйнятної угоди, але не приймає жодних рішень щодо спору, і не має права давати поради жодній зі сторін. Медіація в її сучасному вигляді виникла в 1970-х роках у Сполучених Штатах та інших країнах з англосаксонською правовою системою. Вона використовується в європейських країнах з початку 1990-х років[5]. Медіація вже давно широко практикується в Китаї та Японії. Передача спору на медіацію до звернення до суду значно підвищує престиж сторін в очах освіченої громадськості. Така поведінка не свідчить про те, що сторони бояться судового розгляду, а радше про те, що вони діють розумно, мудро, стримано та розсудливо. Медіація, зрештою, є невід'ємною частиною правової культури китайського та японського народів. Процес медіації часто називають посередництвом та альтернативним способом вирішенням спорів (ADR).

На сьогодні науковцями розроблено багато підходів до розуміння медіації. Зокрема, Б. Майєр визначає медіацію (посередництво) як «вид альтернативного врегулювання спорів, метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самостійно змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту» [52, с.45].

Польські науковці А. Каліш та А. Жєнкевіч, визначають медіацію як специфічну форму розв'язання спорів, основою якої є діяльність третьої особи, яка є нейтральною та безсторонньою щодо сторін та предмету їх спору, основні практичні завдання якої визначають її спрямованість у:

- сприянні щодо досягнення порозуміння, яке має бути взаємоприйнятним та враховувати інтереси та потреби обох конфліктуючих сторін (problem-solving/interest-based paradigm of mediation);

- формуванні позитивних взаємовідносин та збереження підстав для подальшої співпраці між сторонами спору, а також сприяння у самопізнанні, самовдосконаленні і так званому внутрішньому моральному зростанню (transformatiweparadigm of mediation) [48, с. 42].

Г. Єрмоєнко визначає медіацію в якості специфічного «процесу переговорів, коли до вирішення спірного питання залучається нейтральна сторона – медіатор (посередник), яка веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті спору і активно допомагає сторонам зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів і самостійно прийняти рішення, що задовольнить всіх учасників переговорів» [10]. В. Мотиль при характеристиці медіації наголошує на структурованості цього конфіденційного процесу. Автор підкреслює добровільність цього процесу, в якому конфліктуючі сторони за допомогою одного або декількох медіаторів на взаємній основі прагнуть вирішити конфліктну ситуацію [20, с.46]. Е. Ястжебська під медіацією розуміє практичну «можливість конфліктуючих сторін за допомогою нейтрального, неупередженого і компетентного медіатора досягти згоди» [46, с. 165]. Аналіз наведених підходів підтверджує загальні характеристики, які розкривають особливу природу медіації як способу вирішення конфліктів.

У 2021 році прийнято Закон України «Про медіацію», положення якого визначають, що медіація є «позасудовою добровільною, конфіденційною, структурованою процедурою, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів» [28]. Саме на положеннях цього закону ґрунтується і Державний стандарт надання соціальної послуги медіації, який характеризує соціальну послугу медіації як «позасудову добровільну, конфіденційну, структуровану процедуру, під час якої сторони, з яких хоча б одна належить до вразливих груп населення та/або перебуває у складних життєвих обставинах, за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати наявний чи ймовірний конфлікт/спір шляхом переговорів, яка проводиться відповідно до Державного стандарту та складається з підготовки до проведення медіації та проведення медіації» [6].

Таким чином, медіація визначається як процес, в якому нейтральна третя сторона допомагає двом або більше сторонам знайти способи подолання конфлікту.

У вузькому розумінні медіація означає полегшення розмови, комунікації. Це форма добровільної підтримки, що надається нейтральною третьою особою, та форма впливу на сторони конфлікту з метою досягнення ними власної, взаємоприйнятної угоди. Це мирна процедура, під час якої третя особа намагається зблизити позиції, пом'якшити існуючі між конфліктуєчими сторонами напруження та створити умови для знаходження прийнятної для всіх рішення (досягнення угоди) [50, с. 27-28]. Примирення різних спорів та конфліктів за участю неупередженого і нейтрального, професійного посередника, яким повинен бути медіатор, є сутністю медіації і обґрунтуванням зростаючого інтересу до неї в сучасних суспільствах і законодавстві багатьох держав.

Медіація є практичним методом, під час якого медіатор допомагає сторонам встановити найважливіші факти, визначити інтереси та потреби сторін та розрядити емоції, підтримує процес комунікації та сприяє досягненню угоди [60, с. 22]. Крім того, медіація має на меті відновити або встановити відносини довіри та взаємної поваги між сторонами, мінімізуючи при цьому їхні емоційні витрати або психічні страждання.

В основі втручання сторонніх осіб лежить припущення, що третя сторона здатна змінити баланс сил і соціальну динаміку в існуючих конфліктних відносинах шляхом впливу на переконання або поведінку сторін, через впровадження більш ефективної процедури переговорів і, таким чином, допомагаючи учасникам у вирішенні спірних питань [55, с. 31]. Медіація полягає в переговорах, що проводяться кваліфікованим та компетентним спеціалістом (представником), який володіє особливими навичками, делікатністю та культурною обізнаністю. Успіх медіації значною мірою залежить від досвіду, навичок, знань, дипломатичних якостей, авторитету медіатора, а також здатності шанобливо слухати, міркувати,

аналізувати та раціонально поєднувати точки зору сторін. Медіатор не досліджує докази та не оцінює законність вимог сторін. Неупереджена третя сторона – медіатор – не є ні суддею, ні арбітром і не приймає жодних самостійних рішень щодо спору.

Медіатор допомагає людям спілкуватися таким чином, щоб досягти порозуміння через усвідомлення реальних власних потреб та інтересів, а також інтересів та потре іншої сторони. Участь медіатора істотно змінює структуру і динаміку переговорів. Важливою є сама його присутність. Вона спонукає сторони до об'єктивізації власних тверджень, уточнення, а іноді й переоцінки заявлених вимог. Медіатор може підтримувати сторони різними способами. Він може задавати питання, які допоможуть сторонам впорядкувати власні очікування, а також помітити елементи, яких досі не помічали. Він може з'ясовувати збіг їхніх інтересів та їхню схильність до поступок у рамках спільних та індивідуальних зустрічей, впорядковувати та спрямовувати розмову, спонукати сторони до пошуку креативних рішень. Завданням медіатора є перенесення інтересу сторін з перемоги над супротивником на подолання проблеми та пошук оптимального, взаємовигідного результату. Медіація є найбільш цінною, коли допомагає вирішити конфлікти у відносинах, які нам важливі (з членами сім'ї, друзями, сусідами чи колегами). Саме тому, у практичному аспекті соціальна медіація може запобігати та захищати від серйозних конфліктів, їх ескалації, а також вирішувати вже існуючі спори, як на ранній, так і на пізній, зазвичай більш загостреній стадії.

Варто відмітити, що зазвичай техніками медіації є, наприклад, активне слухання, постановка запитань, засідання (окремі зустрічі), перевірка реальності прагнень та мозковий штурм. Використання різних технік становить цілісність, яку можна назвати «стилем медіації». Різні теорії медіації вимагають різних стилів медіації.

Для оціночного стилю медіації характерно оцінювати справу, надавати

інформацію, робити пропозиції щодо врегулювання та використовувати закриті засідання. Для компромісного стилю характерна медіація-шаттл, де сторони перебувають у різних кімнатах, а медіатор передає пропозиції та контрпропозиції між сторонами. Таку діяльність можна назвати стратегічними переговорами. Для фасилітативного стилю характерне використання таких технік, як активне слухання, постановка запитань та мозковий штурм. Для трансформативного стилю характерне використання таких технік, як розширення повноважень, визнання та підтримка самовизначення сторін. У трансформативній медіації сторони контролюють процес та результати. У фасилітативній медіації медіатор є лідером процесу, а сторони несуть відповідальність за результати. У оціночній медіації медіатор несе відповідальність за процес, але також, принаймні частково, за результати.

Таким чином, процедура медіації є практичним інструментом, який сприяє покращенню комунікації між конфліктуючими сторонами та розумінню не тільки своїх реальних потреб, а й інтересів іншої сторони заради досягнення порозуміння та збереження соціальних зв'язків на майбутнє. Неформальний характер медіації, сприятлива атмосфера та робота нейтрального, неупередженого медіатора створюють більш сприятливе середовище для комунікації та порозуміння між конфліктуючими сторонами та дають можливість зберегти соціальні зв'язки у майбутньому.

1.2. Соціальна медіація: особливості та сфери застосування

Однією з особливостей сучасної соціальної політики України є надання переваги соціальним послугам і соціальній роботі над виплатами, компенсаціями та пільгами [34, с. 420]. Відповідно до положень Закону України «Про соціальні послуги» «держава гарантує право на отримання широкого спектру соціальних послуг усім особам та сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у

складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги» [29]. Важливим є те, що вітчизняний законодавець врахував ті обставини, що сьогодні пов'язані із збройною агресією російської федерації проти України, примусовим переміщенням, вимушеним внутрішнім переміщенням, позбавленням особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України. Мова йде про те, що правом на соціальні послуги можуть скористатися не тільки громадяни України, але й громадяни (піддані) інших держав, особи без громадянства, особи, які потребують додаткового або тимчасового захисту, та біженці. І саме на органи місцевого самоврядування територіальної громади покладається обов'язок щодо забезпечення надання соціальних послуг.

Якщо розглядати певне співвідношення між медіацією та соціальною роботою, то варто відмітити наступні характеристики: медіація, як і соціальна робота, використовує багато спільних технік, цінностей та підходів. Для медіації, як і для соціальної роботи, властиві доволі схожі цілі, і, що важливо, на практиці передбачають застосування багатьох однакових навичок та інструментів комунікації. Окрім того, метою будь-якої соціальної роботи та медіації є поглиблення самодостатності клієнтів. І медіація, і соціальна робота мають спільну мету – розширити можливості людей на основі принципів рівності, справедливості та соціального добробуту, а також досягти консенсусу та порозуміння між людьми, групами та громадами. Медіація, як і соціальна робота, втручається в конфліктну ситуацію, але з істотною часткою участі клієнта. І останнє, але не менш важливе: як у медіації, так і в реалізації заходів соціальної роботи надзвичайно важливо зберігати конфіденційність інформації, яка з'являється в процесі надання допомоги [40, с. 25].

У той же час варто відмітити також наявні істотні відмінності в функціональних ролях медіатора та соціального працівника. Метою медіатора є досягнення чіткої згоди між учасниками щодо того, як вони будуть вирішувати конкретні проблеми.

Соціальний працівник більша намагається допомогти клієнтам краще зрозуміти їхню індивідуальну та соціальну поведінку. Медіатор також намагається сприймати почуття людини, але не досліджує їх глибоко. Навпаки, соціальний працівник більше цікавиться тим, як клієнти відносяться до своїх життєвих ситуацій. Існує також істотна різниця в тому, що медіатор завжди повинен бути нейтральним. Соціальний працівник також повинен бути нейтральним, але в межах емпатії він може більше стояти на стороні клієнта, якщо цього вимагає конкретна ситуація.

Медіатори фактично виступають в ролі неупереджених та нейтральних експертів, які, маючи відповідні практичні навички, можуть сприяти належній комунікації та переговорам між сторонами спору за допомогою спеціально розробленої для цього процедури. Функція соціальних працівників полягає переважно у створенні існуючих зв'язків та наданні підтримки для супроводу окремих клієнтів у процесах соціальної інтеграції та підвищення їхнього рівня добробуту та соціальної взаємодії. Це означає, що втручання соціальних працівників не обов'язково повинні бути нейтральними та неупередженими, як ми вже зазначали вище. Соціальний працівник має можливість виявляти більше відкритої прихильності.

Для процедури медіації важливо, щоб обидві конфліктуючі сторони були готові до спільних переговорів. Соціальна робота в деяких випадках може проводитися тільки з однією стороною, навіть якщо інша сторона не готова до співпраці або не хоче змінювати поточну ситуацію. Інша відмінність полягає у виконанні принципу зосередження на майбутньому. Функціональна роль медіатора зосереджена на тому, як люди хотіли б бачити речі в майбутньому, а не на всебічному аналізі минулих подій. Соціальні працівники у багатьох випадках доволі часто мають детально вивчати минуле клієнтів, щоб визначити та проаналізувати справжні джерела та причини проблеми, а також наскільки ця проблема є стійкою у її їхньому житті. Медіація також

не є такою складною, як соціальна робота. Пріоритетність передусім полягає у вирішенні спору. Наприклад, таке консультування в соціальній роботі зазвичай є складнішим, ніж просто надання базової інформації. Воно забезпечує більш глибоке та широке бачення вирішення конкретних проблем. Інша відмінність полягає в тому, що хоча медіатор контролює процес медіації, він не намагається відкрито впливати на учасників медіації або її результат. Навпаки, соціальний працівник часто відіграє цю роль у процесі, намагаючись вплинути на клієнта, щоб той рухався в певному напрямку або зосередився на певних проблемах.

І головна відмінність полягає в методах, що використовуються. Коли соціальний працівник вирішує конфлікт, він може використовувати медіацію як ще одну діяльність (якщо він компетентний це робити або може бути медіатором). Однак медіація не використовує методологію соціальної роботи, а застосовує власний специфічний підхід для досягнення своєї єдиної мети, яка полягає у вирішенні конфлікту [41, с.276]. Однією з переваг медіації є процедурна гнучкість, яку вона надає сторонам та медіатору, щоб адаптувати процес до конкретного конфлікту: «механізми повинні бути спрямовані на збереження гнучкості процесу медіації та автономії сторін, також на забезпечення того, щоб медіація проводилася ефективно, неупереджено та компетентно [43, с. 5].

Медіація може використовуватися в соціальній роботі в декількох сферах. Найчастіше вона застосовується в соціальній роботі з сім'єю. Тут використовується сімейна медіація. У сімейній медіації медіатор виступає в ролі незалежної третьої сторони і надає підтримку сторонам (членам сім'ї), які не можуть знайти спільноту. У такій ситуації акцент робиться на вирішенні проблем у майбутньому, а не на визначенні вини сторони або аналізі минулого. Однак сімейна медіація не підходить для всіх ситуацій. Наприклад, вона не є доцільною у випадку конфліктів, що виникають внаслідок домашнього насильства, коли одна зі сторін

стала жертвою емоційного, сексуального або фізичного насильства, а інша сторона займає домінуюче становище. Сімейна медіація означає рівність учасників, які шукають відповіді на питання, що ведуть до угоди за допомогою медіатора.

Особливе місце займає медіація у сімейних конфліктах, зокрема при розлученні. У такій ситуації медіація доволі різні цілі. Однією з найважливіших є покращення комунікації між подружжям з метою забезпечення порозуміння між ними. У такій конфліктній ситуації медіація може сприяти покращенню відносин між подружжям, визначенні «гострих кутів» та допомогти сторонам зосередитися на співпраці та вирішенні існуючих проблем. Іншою метою є пошук компромісу, який дасть можливість сторонам зрозуміти інтереси іншої сторони та спробувати знайти найкраще рішення для обох сторін. Таким чином, медіація допомагає побудувати відносини порозуміння та зберегти гідність і повагу клієнтів. У цьому процесі важливо, щоб кожна сторона з повагою ставилася до іншої і була відкритою до комунікації.

Соціальна медіація також є можливістю для батьків обговорити, як вони будуть піклуватися про своїх дітей після розлучення. Під час медіації батьки можуть працювати над досягненням угоди, яка відповідає найкращим інтересам їхніх дітей, і навчитися спілкуватися та працювати зі своїми дітьми в цій складній ситуації. Медіація допомагає колишнім партнерам досягти угоди в таких питаннях, як місце проживання дітей після розлучення, аліменти, фінанси, утримання, здоров'я дітей, освіта, релігійні питання тощо [42].

Медіація також може бути використана для вирішення проблем у сфері опіки. Діти, які перебувають під опікою, часто мають біологічних батьків, а також людей, яким вони були довірені. Медіація може допомогти як біологічним батькам, так і тим, кому діти були довірені для виховання, визначити, як підтримувати зв'язок після початку або закінчення виховання,

обговорити можливості та аспекти зустрічі з дитиною, обмінюватися інформацією тощо.

Медіація також може бути корисною у конфліктах між тими, хто був поміщений у прийомну сім'ю, та Управлінням у справах сім'ї, молодіжної політики і спорту, Департаментом соціального захисту населення, а також у конфліктах між тими, хто був поміщений у прийомну сім'ю, та самими дітьми. Наприклад, медіація між опікунами та біологічною сім'єю може допомогти вирішити конфлікти та суперечки між ними, тим самим зменшивши потенційні травматичні наслідки для дитини. У багатьох випадках виявляється, що опікуни не завжди готові до проблемної поведінки дитини, особливо під час підліткового віку. Це збільшує ризик конфліктів і напруженості між ними, що може призвести до переходу дитини до інституційного догляду. У таких ситуаціях посередник є неоціненним [43, с.5].

Медіація в соціальній роботі також може використовуватися в так званій медичній медіації. Це повинно полегшити доступ до медичних та соціальних послуг для незахищених груп (наприклад, біженців, людей, які проживають у просторово ізольованих місцевостях з концентрацією та відтворенням бідності з покоління в покоління тощо). Така «медіація» надає інформацію про здоров'я, інформацію, пов'язану з вирішенням соціальних проблем, допомагає з присутністю лікарів і медсестер на місцях, супроводжує людей з інвалідністю до медичних та соціальних закладів, надає допомогу в заповненні необхідних документів, надає психологічну підтримку, реалізує та опосереднює різні профілактичні програми, надає допомогу сім'ям з хронічно хворими або інвалідами тощо. Отже, ми можемо описати медичного посередника як координатора, який з'єднує вразливі верстви населення з медичними та соціальними службами, допомагає подолати культурні бар'єри в комунікації, підтримує діалог з установами, бере участь в оптимізації профілактичних програм та інформаційних кампаній з питань

здоров'я, супроводжує соціально виключені громади до медичних та соціальних закладів, захищає права пацієнтів тощо[58, с. 132].

Як ще один приклад використання медіації у соціальній роботі, варто вказати шкільну медіацію. Особливо з огляду на те, що сьогодні зростає потреба у впровадженні соціальних працівників у школах. Шкільну медіацію слід розглядати як відновну практику, «застосовується з метою профілактики та подолання конфліктів між суб'єктами освітнього процесу і передбачає обговорення причин та пошук шляхів вирішення конфлікту самими його учасниками за допомогою незалежного посередника (медіатора)» [22, с. 77]. Шкільна медіація використовується у разі розбіжностей між школою та батьками, учнями та вчителями або учнями та їхніми однокласниками. Вона передбачає консультації з кожною зі сторін спору, оцінку потенціалу для вирішення конфлікту та організацію медіації з метою поліпшення взаємної комунікації. У таких ситуаціях може виявитися кілька спірних питань. Зокрема, мова йде про особливі освітні потреби, інвалідність, соціальну ізоляцію, домагання, насильство, дискримінацію тощо.

Шкільна медіація має три основні цілі. Створення безпечного середовища, сприятливого для розвитку особистості, яка може приймати рішення і брати на себе відповідальність за свої дії, просування культури конструктивної поведінки в конфлікті, заснованої на визнанні цінності людського життя, унікальності кожної особистості, прийняття та поваги права кожної людини задовольняти свої потреби та захищати свої інтереси, не завдаючи шкоди іншим, та поліпшення якості життя всіх учасників освітнього процесу (сім'ї, вихователів, вчителів, адміністративного персоналу, психологів, соціальних працівників, соціальних педагогів, дітей, підлітків) за допомогою медіації, заснованої на позитивній комунікації, повазі, взаємному прийнятті всередині групи дорослих або дітей, а також між цими групами [58, с.134].

У сучасних умовах набули поширення у громадах, які зумовлені різними чинниками. Найперше мова йде про внутрішні міграційні процеси, що

зумовлені збройною агресією росії. Внутрішньо переміщені особи в силу об'єктивних обставин потрапляють у нове соціальне середовище з своїми усталеними правилами, традиціями. Конфлікти у громаді виникають через проблеми у стосунках між окремими особами та / або групами. Ці відносини можуть бути як спонтанними, так і запланованими, включаючи певну форму взаємної залежності та можуть виникати з різних причин. Конфлікти у громаді можуть включати особисті суперечки між особами без сімейних зв'язків. Це можуть бути конфлікти, пов'язані з орендою житла, конфлікти між сусідами, проблеми, пов'язані з питаннями забудови прибудинкової території, визначення меж, використання громадських просторів різними групами громадян, питання щодо різноманітних громадських ініціатив, зокрема екологічних, створення дитячих, інклюзивних майданчиків тощо.

Таким чином, соціальна медіація може бути реалізована в різних аспектах і сприяти гармонізації суспільних відносин. Саме застосування медіації у вищезазначених випадках може допомогти створити безпечне середовище у різних соціальних групах, тим самим запобігаючи виникненню небажаних ситуацій, які згодом доводиться вирішувати психологам, соціальним працівникам та медіаторам.

1.3. Принципи та етичні стандарти соціальної медіації

Соціальна робота та медіація є формами соціального втручання, що мають очевидний доповнюючий характер. Вони діють у спільних сферах, таких як сім'я, соціальні служби та система правосуддя, і спрямовані на вирішення різноманітних соціальних проблем та забезпечення соціальної взаємодії [59, с. 50]. Хоча мета втручання різна, з акцентом на конфлікт, у випадку медіації та на соціальні проблеми у випадку соціальної роботи. Однією з фундаментальних характеристик медіації є те, що неупереджена, нейтральна особа – медіатор має допомогти сторонам знайти вирішення конфлікту та досягти порозуміння. Цей процес не є суворо формалізованим,

тобто медіатор має право обирати той метод, який, на його думку, дасть найкращі результати. Відповідальність за процес досягнення угоди лежить на медіаторі, тоді як самі сторони можуть нести повну відповідальність за результати. Відповідальність медіатора за процес означає, перш за все, що він повинен створити атмосферу, що сприяє конструктивному діалогу між сторонами. Враховуючи, що сторони несуть відповідальність за результат медіації, медіатор, як правило, не має права ставити під сумнів досягнуте ними рішення [56, с. 33].

Медіація зосереджена на виявленні реальних потреб та інтересів учасників конфлікту. Вона створює можливість висловити свої погляди спокійно та вдумливо, що можливо завдяки присутності медіатора. Рішення про участь у медіації залишається виключно за сторонами, щоберуть участь. Кожна сторона, включаючи медіатора, має можливість припинити медіацію, якщо вона не бачить перспективи досягнення угоди або якщо вона більше не бажає брати участь у медіації [61, с. 132].

Як слушно зазначають автори підручника «Медіація в професійній діяльності юриста», «професія медіатора є своєрідним втіленням моральних цінностей миру, порозуміння, злагоди. Медіатор діє за допомогою доброзичливого ставлення, слів підтримки, тактовних запитань, толерантності, емпатії та поваги до своїх клієнтів» [18, с. 314].

Принципи медіації є основоположними засадами, фундаментом, на якому ґрунтується процедура медіації, це те, що вирізняє медіацію серед інших способів вирішення конфліктів. Суворе дотримання принципів медіації є першою та найважливішою умовою функціонування медіації як правового інституту та ефективного способу вирішення конфліктів. Основні принципи медіації дають можливість оцінити її практичну значимість як соціальної послуги, особливо в сучасних умовах.

Найперше варто відмітити добровільність процедури медіації. Сторони добровільно погоджуються брати участь у процедурі медіації. На першій

зустрічі медіатор зобов'язаний отримати добровільну згоду сторін на медіацію. Ця згода може бути відкликана на будь-якому етапі процесу медіації будь-якою зі сторін, про що їх слід попередити ще на початку. Учасники процедури медіації не повинні зазнавати жодного тиску щодо їхньої участі в медіації. Водночас це вимагає добросовісного вступу в медіацію та добровільного виконання всіх зобов'язань, взятих на себе під час медіації[61, с. 128].

Принцип незалежності, нейтральності та неупередженості стосується безпосереднього самого медіатора. Принцип неупередженості медіатора застосовується до відносин між медіатором та сторонами конфлікту. Медіатор представляє кожену сторону однаково, не надає переваги жодній з них і не має до них жодного негативного ставлення. Інтереси сторін не повинні бути пов'язані з особистими інтересами медіатора. Вони не повинні бути пов'язані із соціальним чи професійним середовищем жодної зі сторін, або принаймні не повинні отримувати (і не отримували в минулому) особистої вигоди від цих відносин. Оцінка неупередженості медіатора завжди покладається на сторони. Вони є неупередженими, якщо учасники медіації так їх оцінюють. Сторони мають право запитувати та висловлювати занепокоєння щодо неупередженості медіатора. Вони також можуть вимагати заміни медіатора, якщо вважають, що медіатор не є неупередженим. Медіатор повинен повідомити сторони про таку можливість на початку процесу медіації [53, с.39]. Л. Сурма, характеризуючи принцип неупередженості, наголошує, що медіатор не повинен застосовувати до процедури медіації свій особистий життєвий досвід чи свої погляди на ту чи іншу ситуацію, що виникла між сторонами [62, с. 39].

Принцип нейтральності означає, що медіатор є нейтральним щодо предмета спору та знайдених рішень; рішення про те, як вирішити спір, покладається на сторони. Нейтральність визначає структуру відносин (відсутність конфлікту інтересів) та ставлення медіатора до суті спору. Медіатор не пропонує сторонам власні рішення, навіть якщо вони вважають

їх кращими. Цей принцип виражається через повагу до самовизначення сторін спору. Медіатор також не нав'язує сторонам свій світогляд та цінності[61, с.133]. Мова йде про те, що медіатор не повинен чинити жодного тиску на сторони ні під час пошуку можливих варіантів вирішення спору, ні під час безпосереднього прийняття сторонами рішення. Співвідношення між принципами незалежності та неупередженості медіатора полягає у тому, що чим більше забезпечено незалежність, тим вагоміші підстави для впевненості в неупередженості медіатора. Дотримання принципів незалежності, неупередженості та нейтральності медіатора свідчить про професіоналізм та високі професійні якості медіатора.

Медіатор є незалежним у проведенні процесу медіації. Під час процедури не допускається жодного втручання в діяльність медіатора. Медіатор повинен залишатися неупередженим, проводити медіацію в найкращих інтересах обох сторін, забезпечувати рівну участь, виконувати зобов'язання перед сторонами та створювати необхідні умови для реалізації їхніх прав. Якщо існують обставини, що перешкоджають незалежності чи неупередженості медіатора, він зобов'язаний повідомити про це сторони та утриматися від проведення процедури медіації.

Однією з важливих характеристик примирних процедур є їхня конфіденційність. У широкому розуміння принцип конфіденційності означає безумовне правило, відповідно до якого факт проведення медіації, а також інформація, включаючи усні повідомлення сторін, документи, що використовувалися в процесі медіації, не підлягають розголошенню, звичайно якщо інше не передбачено угодою між сторонами. Принцип конфіденційності означає, що медіатор зобов'язаний зберігати в таємниці всю інформацію про хід медіації (зміст обговорень, поведінку сторін, те, як вони виражають емоції тощо). Результатом роботи медіатора зі сторонами є письмова угода та протокол або звіт. Протокол або звіт містить лише інформацію про те, хто брав участь у медіації, кількість зустрічей та де вони проводилися. Медіатор ніде не публікує інформацію про хід медіації[61,

с.133]. Конфіденційність медіації гарантує учасникам медіації почуття безпеки завдяки збереженню таємниці та виключенню інших третіх осіб. Про важливість цього принципу свідчить те, що він закріплений у Європейському кодексі поведінки медіаторів, у Директиві Європейського Парламенту та Ради Європи № 2008/52/ЄС про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах [7], а також у 8 та 9 статтях Типового закону ЮНСІТРАЛ. Окрім того, у деяких випадках сторони можуть укласти додаткову угоду про нерозголошення інформації.

Принцип співробітництва та рівності сторін передбачає, що процес медіації повинен виключати будь-який односторонній вплив на умови медіаційної угоди. Процедура проводиться з метою досягнення взаємоприйняттого рішення шляхом співпраці сторін, що беруть участь у спорі. Сторони медіації мають рівні права у виборі медіатора, визначенні того, як буде проводитися медіація, висловленні своїх поглядів під час процесу, виборі способів та засобів захисту своїх позицій, отриманні інформації та оцінці взаємної прийнятності умов медіаційної угоди. Вони також несуть рівні зобов'язання.

Принцип рівності сторін полягає у тому, що жодна з сторін не має жодних переваг, ні процесуальних, ні моральних [62, с.40]. Кожна зі сторін має рівне право висловлювати свої погляди, свою позицію та свої інтереси, а також конкретизувати свої пропозиції щодо врегулювання конфлікту. Звичайно результативність процедури медіації також залежить від сторін, від їх готовності свідомо шукати спільне рішення спору. Саме тому, основою процедури медіації є принцип співробітництва.

Характеризуючи принципи медіації, варто підкреслити взаємозв'язок та взаємовизначальність цих принципів. У процедурі медіації не можна нехтувати жодним принципом, оскільки це одразу вплине на результативність медіації. Ці принципи є безумовною основою проведення законної, справедливої та ефективної медіації.

Процес медіації також керується певними правилами. На початку процедури медіації сторони можуть домовитися з медіатором про певні додаткові правила, яких вони повинні дотримуватися в ході медіації. Вони встановлюються на початку спільного засідання і приймаються всіма учасниками медіації. У разі неприйняття правил і принципів медіація не може бути проведена [61, с.133]. Медіатор має бути професіоналом, це вимога постійного професійного розвитку медіатора, постійного розширення знань та практичних навичок, їх використання відповідно до блага та інтересів сторін.

Основою процедури медіації є повага і завдання медіатора полягає у забезпечення безпечних умов для розмови під час медіаційних зустрічей. Медіатор поважає гідність сторін і дбає про те, щоб вони ставилися один до одного з повагою. Під час медіації обговорюються поведінка і рішення людей, а не оцінюються самі люди [62, с.39].

Етичні стандарти медіації відображають систему принципів та цінностей, що мають визначати дії та поведінку медіатора під час процесу медіації. Ці стандарти є важливими складовими для забезпечення справедливості, неупередженості та ефективності медіації. Серед найважливіших етичних принципів – конфіденційність, неупередженість та нейтральність медіатора, компетентність та професіоналізм. Кожен із цих принципів відіграє вирішальну роль у побудові довіри та досягненні справедливого результату [62, с. 38].

Медіація є настільки ефективною, наскільки ефективним є медіатор. Саме від нього залежить, чи будуть досягнуті цілі медіації і чи будуть сторони задоволені рішенням про участь у ній. Безумовно, хороший медіатор – це ефективний медіатор, який допомагає сторонам дійти згоди таким чином, щоб забезпечити матеріальну, психологічну та процедурну задоволеність. Однак ефективність не може бути досягнута за будь-яку ціну. Важливо, щоб медіатор діяв з дотриманням етичних стандартів, відповідно до принципів, прийнятих медіаційним середовищем. Компетентність

медіатора охоплює як теоретичні знання, так і практичні навички, необхідні для проведення ефективної медіації. Від медіатора вимагається належне володіння техніками медіації, знаннями психології конфлікту та правових норм, що регулюють процедуру медіації. Також варто відмітити важливість для медіатора постійного професійного розвитку з метою забезпечення високого рівня компетентності. Наприклад, участь у різноманітних навчальних програмах, вебінарах та семінарах з медіації, що дає можливість медіаторам постійно оновлювати свої знання та навички, що відображається на якості їхньої роботи.

На практиці медіації медіатори часто стикаються з різними етичними викликами. Зокрема, мова йде про підтримку балансу між конфіденційністю та обов'язком розкриття інформації у разі загрози життю чи здоров'ю. У таких ситуаціях медіатор повинен прийняти складне рішення, збалансувавши необхідність захисту конфіденційності з необхідністю запобігання серйозній шкоді.

Ще одним викликом є боротьба з упередженнями та стереотипами, які можуть впливати на неупередженість медіатора. Медіатор повинен усвідомлювати власні упередження та активно прагнути їх усунення, щоб забезпечити справедливий процес медіації. Наприклад, медіатор повинен регулярно розмірковувати над власним ставленням та звертатися за зворотним зв'язком до колег та учасників медіації. Щоб допомогти медіаторам підтримувати високі етичні стандарти, сьогодні розробляються етичні кодекси та правила. Ці кодекси слугують керівництвом для медіаторів, визначаючи принципи, яких вони повинні дотримуватися у своїй роботі. Прикладом є Кодекс етики Європейського інституту медіації, який підкреслює важливість конфіденційності, неупередженості, нейтралітету, компетентності та професіоналізму в медіації. Також рішенням загальних зборів громадської організації «Національна асоціація медіаторів України» у 2022 році затверджено Кодекс професійної етики медіатора [14].

Етичні стандарти медіатора є не лише основою ефективного процесу медіації, але й ключовим елементом у розвитку цієї галузі. Зі зростанням популярності та поширення медіації зростають і очікування, що медіатори діятимуть відповідно до найвищих етичних стандартів. Дотримання етичних принципів сприяє професіоналізації медіатора та зміцнює її позиції як незалежного, надійного та ефективного інструменту вирішення конфліктів.

Крім того, в аспекті актуальності популяризації медіації серед населення, важливо підвищувати обізнаність громадськості про роль та важливість етичних стандартів в медіації. Різноманітні інформаційні та освітні кампанії, спрямовані на широку аудиторію, можуть сприяти кращому розумінню процесу медіації та ролі медіатора. Це також гарантуватиме, що сторони спору зможуть повною мірою скористатися перевагами цього процесу з упевненістю в його справедливості та чесності. Підвищення обізнаності громадськості може бути досягнуто за допомогою різних каналів комунікації, включаючи соціальні мережі, семінари, майстер-класи та співпрацю з неурядовими організаціями та освітніми закладами.

Освіта з питань етики в медіації також повинна поширюватися на молодь та студентів. Впровадження елементів медіації та етичної освіти до шкільних та університетських навчальних програм може допомогти сформувати обізнаних громадян, які будуть більш охоче використовувати медіацію в майбутньому. Організація симуляцій медіації, дебатів та змагань може бути ефективними інструментами у просуванні етичних цінностей та демонстрації того, як медіація може сприяти конструктивному вирішенню конфліктів.

Таким чином, етичні стандарти в професійній діяльності медіатора відіграють ключову роль та спрямовані на забезпечення справедливості, неупередженості та ефективності як процесу медіації, так і подальшої комунікації між сторонами. Такі принципи, як конфіденційність, неупередженість, нейтральність, компетентність та професіоналізм, є основою, на якій базується робота медіаторів. Незважаючи на численні

етичні виклики, медіатори мають у своєму розпорядженні етичні кодекси та правила, які допомагають їм підтримувати високі професійні стандарти. Дотримання етичних принципів є основоположним для зміцнення довіри до медіації та її подальшого розвитку як ефективного методу вирішення конфліктів. У майбутньому подальше вдосконалення етичних стандартів та підвищення обізнаності громадськості про їхню важливість будуть необхідними для того, щоб медіація повністю реалізувала свій потенціал у служінні мирному та конструктивному вирішенню спорів.

Висновки до розділу 1

Таким чином, соціальна медіація як інструмент вирішення конфліктів у громадах виникла, частково, через появу суспільства, що складається з різних культур та релігій, що призвело до нових конфліктів через брак належних комунікаційних стратегій та політики інтеграції для сприяння мирному та гармонійному співіснуванню. Соціальна медіація – це форма медіації, яка спрямована на вирішення конфліктів, які могли б, впливають або впливали на соціальні зв'язки та/або стосунки. У цій сфері вона є інструментом, який може працювати над запобіганням та вирішенням конфліктів, а також відновленням стосунків і може впливати на людей на мікро (міжособистісному), мезо (груповому та громадському) та макро (соціальному) рівнях.

Медіація, як і будь-який інститут, регулюється конкретними принципами, які є основоположними правилами та відображають суттєві ознаки медіації. Ці принципи регулюють процеси взаємодії медіатора з конфліктуючими сторонами, сторін між собою та з третіми особами. Варто відмітити, що у державах, які прийняли закон про медіацію, ці принципи відображені у законодавстві. Ще одним важливим аспектом є те, що ці принципи закріплені у міжнародних актах, що свідчить про їх практичну значимість для забезпечення ефективної процедури медіації. Мова йде про

принцип добровільності, принцип конфіденційності, принцип незалежності, нейтральності та неупередженості медіатора, принцип рівності сторін та співпраці між сторонами, принцип компетентності медіатора. Саме медіатор є ключовою фігурою в процедурі медіації і від його професіоналізму, вміння налагодити та супроводжувати комунікацію між конфліктуючими сторонами залежить ефективність медіації.

Соціальна медіація як загальне поняття та соціальний інструмент може використовуватися в багатьох контекстах соціальної взаємодії, забезпечуючи конструктивне вирішення конфліктних ситуацій. Соціальна медіація є особливим практичним інструментом, який допомагає вирішувати конфлікти за допомогою неупереджених та незалежних медіаторів.

Значення соціальної медіації як інструменту вирішення конфліктів полягає в її здатності забезпечити доступ до правосуддя всім людям однаково. Це інструмент запобігання конфліктам «від народу, народом і для народу». Соціальна медіація розглядається як «інструмент розширення прав і можливостей» для окремих осіб та громад, які прагнуть взяти під контроль своє життя та через комунікацію досягати порозуміння.

РОЗДІЛ 2. ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ

2.1. Міжнародні стандарти медіації

Сучасна міжнародна практика при вирішенні конфліктів використовує різноманітні примирні процедури, серед яких медіація набуває особливої популярності. Такий підхід актуалізує потребу впровадження єдиних стандартів медіації, спрямованих на гармонізацію національних законодавств, забезпечення якості надання медіаційних послуг та підвищення довіри до цього інституту. Для України, яка здійснює євроінтеграційні прагнення, імплементація міжнародних стандартів медіації є важливим кроком у напрямку розбудови ефективної системи альтернативного вирішення спорів.

Міжнародні стандарти медіації являють собою цілісну систему принципів, правил та процедур, що регулюють проведення медіації та спрямовані на забезпечення якості та ефективності медіаційних послуг на міжнародному рівні. Варто відмітити, що питання медіації, медіативних технологій та механізмів отримали відображення і розвиток в нормативних документах так званого «м'якого міжнародного права» [24, с.49]. Ще однією особливістю є те, що міжнародні стандарти за своїм характером є багатосторонніми та існують на універсальному та регіональному рівнях. Особливо у практичному аспекті варто відмітити діяльність Ради Європи та Європейського Союзу.

Найперше варто відмітити рекомендації Ради Європи, які безпосередньо стосуються питань медіації. Зокрема, Рекомендація № R (98) 1 Комітету міністрів державам-членам про сімейну медіацію від 21 січня 1998 р.; Рекомендація № R (99) 19 Комітету міністрів державам-членам про медіацію в кримінальному процесі від 15 вересня 1999 р.; Рекомендація КМРЄ № R (2001) 9 Комітету міністрів державам-членам щодо альтернатив судовому розгляду спорів між адміністративними органами й сторонами-приватними особами від 9 вересня 2001 р.; Рекомендація № R (2002) 10

Комітету міністрів державам-членам про медіацію в цивільному процесі від 18 вересня 2002 р. Ключовим є прагнення визначити специфічні риси медіації у різних видах суспільних відносин, а з іншого – це прагнення визначити основоположні принципи медіації та основні засади процедури медіації [18, с. 294-295].

Серед ключових джерел міжнародних стандартів медіації слід виділити: Директиву 2008/52/ЄС про деякі аспекти медіації у цивільних і комерційних справах [7], Рекомендацію Комітету міністрів Ради Європи R(2002)10 про медіацію у цивільних справах, Типовий закон ЮНСІТРАЛ про міжнародну комерційну медіацію, Європейський кодекс поведінки медіаторів [45], Директиву 2013/11/ЄС про позасудове врегулювання споживчих спорів [8].

2 червня 2004 р. в Брюсселі було прийнято Європейський кодекс поведінки медіаторів (European Code of Conduct for Mediators), що містить основні засади професійної діяльності медіатора. Цей важливий документ складається з цілісного комплексу етичних принципів діяльності медіатора. Система цих принципів є невід'ємною складовою та визначальним критерієм професіоналізму медіатора та ефективності вирішення спорів. Зокрема мова йде про те, що медіатор зобов'язаний «стежити за відповідністю результатів своєї роботи інтересам суспільства загалом, прагнути до професіоналізації та гуманізації управлінських відносин і підвищення рівня культури в суспільстві» [45]. У Кодексі медіації визначено як «будь-який процес, при якому дві та більше сторони погоджуються на залучення третьої стони для надання їй допомоги при вирішенні їх спору шляхом досягнення згоди без судового рішення, незалежно від того, як цей процес може називатися або характеризуватися в загальноприйнятому сенсі в кожній з країн-членів» []. Важливо, що положення Кодексу не порушують дію норм національного законодавства або окремих правил, що спрямовані на регулювання окремих сфер соціальної діяльності. Сучасні науковці підкреслюють особливу значимість цього Кодексу, акцентуючи

увагу на тому, що «цей документ зводить медіацію в країнах ЄС в ранг невід'ємного елементу сучасного процесу вирішення конфліктних ситуацій, орієнтованого на виховну і відновну функції правосуддя» [24, с. 51].

Важливим міжнародним документом є Директива Європейського парламенту та Ради 2008/52/ЄС від 21 травня 2008 р. «Щодо деяких аспектів медіації в цивільних і комерційних справах». Цей документ визначає основні завдання, що спрямовані на «забезпечення кращого доступу до правосуддя як частини політики Європейського Союзу побудувати територію свободи, безпеки та справедливості, що повинна включати доступ як до судових, так і до позасудових методів врегулювання спорів» [7]. Розробники Директиви покладають на цей документ особливу роль щодо «належного функціонування внутрішнього ринку, особливо що стосується наявності послуг медіації» [7]. Медіація як практичний інструмент може забезпечити більш швидке розв'язання спорів із найменшими ресурсними витратами. Ця процедура передбачає організацію спеціальних процесів, які будуть максимально пристосовані до конкретних ситуацій та орієнтуватися на потреби сторін. За таких умов «існує більша ймовірність, що домовленості, досягнуті в результаті медіації, будуть добровільно дотримуватись, а між сторонами збережуться дружні і тривалі стосунки. Ці переваги стають ще більш очевидними у ситуаціях, що мають міжнародний характер» [24, с.51].

Ще одним міжнародним документом є Директива 2013/11/ЄС про позасудове врегулювання споживчих спорів, яка була ухвалена 21 травня 2013 року. Об'єктами правового регулювання Директиви 2013/11/ЄС є суспільні відносини, що виникають між споживачем, громадянином ЄС і підприємцем (резидентом ЄС) на національному та транскордонному рівні. Положення цієї Директиви передбачають створення об'єктивних умов для реалізації медіації як «простої, швидкої і

маловитратної процедури вирішення спорів між споживачами та підприємцями» [8]. Застосування цієї Директиви є доволі широким і дає можливість застосовувати її як до внутрішньонаціональних, так і до міжнародних споживчих спорів та практично у всіх сферах діяльності. Актуальним є її застосування до спорів, пов'язаних з електронною комерцією. Вона встановлює мінімальні стандарти неупередженості, прозорості та ефективності установ ADR. Тобто документ встановлює загальні засади процедури медіації та гарантує широкий спектр можливостей її практичного застосування.

ЄС разом із Радою Європи активно просуває методи альтернативного вирішення спорів, включаючи медіацію. Хоча медіація перебуває на різних стадіях розвитку в країнах-членах (є деякі держави зі стійкою культурою медіації, комплексним законодавством або процесуальними правилами щодо медіації, а також деякі держави, де законодавчі органи виявили мало інтересу до регулювання медіації), Директива про медіацію, що стосується медіації у цивільних та комерційних справах, застосовується в усіх країнах ЄС [47, с. 91]. Як бачимо, міжнародні стандарти у сфері медіації встановлюють загальні принципи та засади медіації, надаючи національному законодавцю можливість використовувати потенціал медіації як альтернативного способу вирішення різноманітних конфліктів з врахуванням правових особливостей конкретної держави.

Міжнародні стандарти у сфері медіації формуються як комплексна система чітко визначених принципів та процедури, яка спрямована на виконання важливих функцій у сучасному правовому просторі. На сьогодні це правові орієнтири для різних країн у напрямку гармонізації національних законодавств щодо забезпечення належного рівня якості медіаційних послуг. Окрім того, міжнародні стандарти виступають надійною основою для міжнародного визнання медіації як дійсно дієвого та ефективного способу вирішення конфліктів, а також, що не менш важливо, здатні сприяти

розвитку міжкультурному діалогу та ефективній міжнародній співпраці у сфері альтернативного вирішення спорів.

Враховуючи особливості та соціальний характер медіації, варто відмітити, що і у міжнародних стандартах значна увага приділяється етичним вимогам та основоположним принципам професійної поведінки медіатора. Міжнародні стандарти у сфері медіації містять загальне розуміння медіації, визначають її потенційні можливості при вирішенні різних спорів як ефективного способу вирішення конфліктів. Дотримання процедури медіації, чітка визначеність та послідовність етапів медіації, належне дотримання формальних вимог її проведення відображають структурованість цього процесу.

2.2. Досвід використання соціальної медіації в європейських країнах

Упродовж двох останніх десятиліть медіацію все частіше розглядають не тільки як метод вирішення спірних ситуацій, але й як спосіб соціальної взаємодії. З початку 2000-х років медіація все більше інтегрується на європейському просторі як гуманний і одночасно прагматичний спосіб вирішення конфліктів, орієнтований на інтереси самих сторін конфлікту [39, с. 178]. Саме тому на особливу увагу заслуговує іноземний досвід щодо імплементації медіації у практику вирішення конфліктів. Зупинимось більш детально на особливостях медіації на прикладі деяких держав Європейського Союзу.

У Словаччині Закон про медіацію визначає цю процедуру як «позасудову діяльність, в якій особи, щоберуть участь у медіації через медіатора, вирішують спір, щовиник у їхніх договірних або інших правових відносинах» [54]. У будь-якому випадку, медіація має кілька принципів, які є важливими для її успішного проведення. Серед них варто виокремити: добровільність (тобто ми не можемо змусити когось до медіації, і цей метод повинен бути прийнятий всіма),

конфіденційність (тобто вся інформація, яка розкривається в медіації, не буде передана, що також зафіксовано в § 5 зазначеного Закону про медіацію), довіру (для того, щоб досягти угоди, необхідно, щоб особи, які беруть участь у медіації, довіряли, що вони дотримуватимуться угоди, хоча така довіра часто є результатом медіації над нею необхідно працювати), перехід від конкуренції до співпраці (ця зміна часто є результатом медіації, але також і її передумовою), орієнтація на майбутні відносини, розуміння відмінностей (тобто розуміння того, що кожен має право на свою думку і своє прийняття фактів, і що не тільки своє власне прийняття єдино правильним), принцип пошуку нових можливостей (тісно пов'язаний з попереднім принципом і означає, що ми часто маємо переглянути свою позицію і шукати нові можливості та перспективи щодо спірного факту), неупередженість (тобто медіатор втручається лише в таких спорах, в яких він здатен бути рівноправною для обох сторін), свобода прийняття рішень (сторони спору повинні мати право вільно вибирати одну з можливих альтернатив для її вирішення) та принцип прийняття відповідальності (сторони повинні бути здатні взяти на себе відповідальність за рішення) [54].

Медіація використовується в Словаччині в різних сферах суспільного життя і може бути корисною для представників різних професій, особливо тих, хто надає допомогу. Сюди ми також відносимо соціальну роботу.

В Німеччині Закон про медіацію (Mediationsgesetz) набрав чинності 26 липня 2012 року. Це був перший законодавчий акт, який офіційно регулював послуги медіації в Німеччині. Закон також транспонує Європейську директиву про медіацію в німецьке законодавство (Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2008 року про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах). Сфера застосування Закону Німеччини про медіацію перевищує вимоги Європейської директиви; хоча Директива передбачає лише транскордонні цивільні та комерційні спори,

Закон Німеччини про медіацію охоплює всі форми медіації в Німеччині, незалежно від форми спору чи місця проживання зацікавлених сторін.

Закон Німеччини про медіацію встановлює лише загальні рекомендації, оскільки медіатори та зацікавлені сторони потребують значного простору для маневру під час процесу медіації. Закон спочатку визначає терміни «медіація» та «медіатор», щоб відрізнити медіацію від інших форм врегулювання спорів. Відповідно до положень Закону, медіація є «структурованим процесом, за допомогою якого сторони, що беруть участь у справі, добровільно та автономно шукають форми взаємного врегулювання спору за допомогою одного або кількох медіаторів» [54]. Медіатори функціонально є незалежними та неупередженими і не мають права приймати рішення. Вони здійснюють загальне керівництво переговорним процесом під час процедури медіації. Закон містить низку зобов'язань щодо розкриття інформації та обмежень щодо діяльності, щоб захистити незалежність та неупередженість професії медіатора. Крім того, законодавство формально зобов'язує медіаторів дотримуватися суворої конфіденційності.

Також варто звернути увагу на досвід Німеччини щодо впровадження соціальної медіації у школах, яка має свої особливості. Зокрема, шкільну медіацію можуть проводити соціальні педагоги, а також передбачається формування команд медіаторів із дітей середньої та старшої школи. Такий підхід дає можливість розвивати «додаткові навички спілкування проведення переговорів, асертивної поведінки, а також навички подолання конфліктів» [4, с. 14]. Роль соціального педагога полягає в організації команд дітей-медіаторів та їх навчання відповідним навичкам та компетентностям, які знадобляться учням не тільки у школі, але й поза навчальним процесом.

У Бельгії звернення до медіації є добровільним вибором сторін, і у разі невдачі покарання не передбачено. Відповідно до новел сімейного права, суддя зобов'язаний повідомити сторони про існування та потенціал медіації. Існує «Кодекс поведінки» для медіаторів, доступний голландською та

французькою мовами. На інтернет-сайті доступна велика кількість інформації, яка окреслює різні аспекти медіації (як проводиться медіація, вартість, адреси тощо)[54]. У цій частині інтернет-сайту викладено критерії акредитації та вимоги до навчання медіаторів. Навчання медіаторів регулює Федеральна комісія з медіації, але саме навчання забезпечується приватним сектором. У Бельгії існують спеціальні програми з сімейної, цивільної та комерційної медіації, а також медіації в громаді.

Медіація є доволі поширеною і у Нідерландах. Цей вид позасудового вирішення спорів має багато переваг. У багатьох випадках медіація потрібна лише протягом короткого часу, що дозволяє уникнути тривалих і дорогих судових процесів. Медіація також допомагає підтримувати стосунки між сторонами, оскільки вони разом працюють над пошуком рішення. Звернення до медіації є повністю добровільним. Згідно з Регламентом про медіацію 2017 року (Mediationreglement 2017), сторони, які користуються послугами медіатора, повинні підписати угоду про медіацію[54].

У Нідерландах високі вимоги до медіаторів та їх професійної підготовки. Медіатори також повинні брати участь у експертній оцінці кожні три роки. Експертна оцінка є показником якості та передбачає незалежну, неупереджену оцінку експертом того, чи відповідають послуги медіатора середньому стандарту, який можна очікувати від професіонала. Іншими словами, медіатори, зазначені в Нідерландському реєстрі медіаторів, підлягають суворим вимогам до якості.

Уряд Республіки Хорватія через Міністерство юстиції надає потужну підтримку (законодавчу, фінансову, технічну) розвитку та просуванню медіації, і вона стала однією з важливих частин Стратегії судової реформи. Медіація може проводитися у всіх звичайних та спеціалізованих судах першої та другої інстанцій (муніципальному, окружному, господарському та Вищому господарському суді) на всіх стадіях провадження, а отже, і протягом усього апеляційного провадження. Медіацію проводить виключно суддя відповідного суду, який пройшов навчання з медіації та який внесений

до списку суддів-медіаторів, визначеного Головою Суду шляхом щорічного призначення. Суддя-медіатор ніколи не повинен проводити медіацію у спорі, для якого він/вона призначений суддею.

Позасудова медіація протягом багатьох років дуже успішно проводиться Центрами медіації при Хорватській господарській палаті, Хорватській торгово-ремісничій палаті та Хорватській асоціації роботодавців, а також Хорватською асоціацією медіації, Хорватською асоціацією адвокатів, Хорватським страховим бюро та Управлінням соціального партнерства уряду Республіки Хорватія[54]. Однак медіація з обраними медіаторами може проводитися поза межами цих центрів.

Медіація як засіб вирішення спорів вперше була врегульована спеціальним нормативним актом – Законом про медіацію, який набрав чинності 24 жовтня 2003 року та який інтегрував деякі керівні принципи, що містяться в Рекомендації Ради Європи щодо медіації у цивільних та комерційних справах, а також так званій Зеленій книзі про альтернативне вирішення спорів у цивільному та комерційному праві Європейського Союзу. Закон був змінений у 2009 році, а на початку 2011 року було прийнято новий Закон про медіацію, який набрав чинності в повному обсязі з дати вступу Республіки Хорватія до Європейського Союзу.

У 2010 році в Міністерстві юстиції Польщі було створено відділ, відповідальний за питання медіації, який наразі функціонує у Відділі жертв злочинів та сприяння медіації Департаменту міжнародного співробітництва та прав людини. В останні роки Міністерство юстиції приділяє особливу увагу питанням, пов'язаним з розвитком та популяризацією медіації та інших форм альтернативного вирішення спорів у Польщі, а також підвищенням ефективності системи правосуддя та її доступності для громадян. У 2010 році за ініціативою Міністерства було призначено мережу координаторів медіації. Щодо консультацій та висновків, Міністр юстиції співпрацює з Громадською радою з альтернативного вирішення спорів та конфліктів, яка відіграє

важливу роль у просуванні ідеї медіації та комунікації між центральним урядом, системою правосуддя та спільнотою медіаторів.

В аспекті популяризації медіації та її практичного застосування заслуговує на увагу досвід скандинавських країн. Починаючи з 1980-х років у скандинавських країнах було запроваджено багато нових систем медіації. Зокрема, на початку 2000-х років у Фінляндії проводилися експерименти з медіації в багатокультурних конфліктах. У 2014 році Фінська рада з питань біженців заснувала Центр комунальної медіації. Ця система розглядала багато видів конфліктів усусідських та місцевих громадах. Основою цієї системи є модель медіації в громаді зі Сполучених Штатів. Але також включено ідеї Крісті та модель відновного правосуддя. У Фінляндії щороку розглядається близько 100 – 200 справу рамках медіації в громаді.

У Норвегії Національне бюро медіації надає послуги з медіації в громаді. Ця служба використовує медіацію, щоб азується на інтересах та сприяє вирішенню конфліктів. В основі цієї системи також лежить філософія Крісті.

Шкільна медіація розпочалася у Фінляндії в 2000 році. Теоретичною основою цієї системи є відновлювальний підхід. Метою є безпосереднє вирішення конфліктів за допомогою підготовленого учня або вчителя. Під час медіації учні вчаться комунікувати один з одним, брати на себе відповідальність за свої дії, що сприяє створенню кращої атмосфери в школі. У Фінляндії щороку відбувається понад 10 000 випадків застосування медіації. Розробники комунальної медіації та шкільної медіації мали досвід у медіації між жертвою та правопорушником. У Норвегії також існує комплексна програма шкільної медіації.

Перший проект шкільної медіації був реалізований у Норвегії в середині 1990-х років. В основі норвезької системи лежить концепція Крісті та модель відновного правосуддя [57, с.133]. У Швеції також було реалізовано

кілька проектів шкільної медіації. На даний час понад 100 шкіл використовують медіацію як інструмент у конфліктних ситуаціях.

Цікавим є факт, що у Норвегії, Фінляндії та Данії також існують системи так званої «вуличної медіації». Ідея полягає в тому, щоб зупинити молодшу людину, коли вона робить щось неправильно або поводить себе неадекватно і шляхом комунікації та взаємодії визначити причини такої поведінки. Метою є заохотити молодих людей зрозуміти свої помилки, взяти на себе відповідальність за них і виправити їх. У вуличному посередництві молода людина зустрічається зі скаржником у безпечному середовищі в присутності своїх батьків та посередників [44, с. 225].

Найвідомішою системою медіації у Фінляндії, Норвегії, Данії та Швеції є медіація між жертвою та правопорушником. Перший експеримент з медіації між жертвою та правопорушником розпочався у Фінляндії ще у 1983 році. Закон про медіацію у кримінальних та деяких цивільних справах набув чинності у Фінляндії в 2006 році. Основна увага медіації приділялася злочинам неповнолітніх, і більшість справ стосувалася нападів, кримінальних збитків та крадіжок. Приблизно в половині випадків правопорушник був віком до 21 року. Медіатори – це волонтери, які проходять короткий курс навчання перед початком роботи. Медіація між жертвою та правопорушником завжди є добровільною, обов'язкової медіації не існує. Більшість справ надходить до медіації від поліції та прокуратури. Варто зазначити, що у Фінляндії щороку відбувається близько 12 000 випадків медіації між жертвою та правопорушником. Це досить високий показник, оскільки кримінальні провадження у районних судах становлять близько 60 000 справ на рік [44, с. 231].

У всіх скандинавських країнах поширеною є також сімейна медіація. Наприклад, у Фінляндії нормативно-правове регулювання медіації у справах про розлучення існує вже понад 60 років. Сімейні медіатори можуть надавати допомогу та підтримку у разі сімейних спорів та конфліктів, що стосуються дотримання рішень та угод про опіку над дітьми та права на доступ.

Основною метою медіації є захист інтересів дітей. Варто зазначити, що сімейна медіація є переважно відповідальністю муніципальних органів соціального забезпечення, представники яких зазвичай мають вищу освіту. Вони допомагають сторонам у справах про розлучення домовитися про опіку над дітьми та право на доступ [44, с.232].

Коріння сімейної медіації в скандинавських країнах лежить у християнських цінностях. Раніше головним завданням було збереження сім'ї та запобігання розлученню. Навіть сьогодні в Норвегії існує обов'язкова сімейна медіація в разі розлучення. Зараз більше уваги приділяється благополуччю дитини або її найкращим інтересам. У теоретичних дискусіях у скандинавських країнах найкращі інтереси дитини є одним з головних питань у сфері сімейної медіації.

У скандинавських країнах існує також багато інших систем медіації. Новим явищем, який доволі інтенсивно розвивається, є медіація на робочому місці. У рамках медіації на робочому місці компанія наймає медіатора для сприяння у вирішенні конфліктів у робочому колективі. Конфлікти можуть, наприклад, стосуватися мобінгу. Конфлікти в робочому колективі можуть багато в чому бути протидією для функціонування та продуктивності робочого колективу. У Фінляндії щороку в цій системі розглядається від 100 до 200 справ. У Фінляндії медіація на робочому місці розвивалася переважно на основі моделі медіації між жертвою та правопорушником та відновного правосуддя.

У скандинавських країнах медіація у трудових відносинах може вирішувати конфлікти між профспілками та організаціями роботодавців. Принаймні у Фінляндії це змішана система вирішення конфліктів. с Законодавство в скандинавських країнах щодо медіації створює рамки для медіації, але не містить детальних положень або наказів щодо того, як повинен відбуватися процес медіації. Отже, медіатори мають багато можливостей для вибору способу дії.

Ще одним варіантом можливостей медіації у скандинавських країнах є медіація у системі комунального посередництва, яка була започаткована ще у 1980-х рр. ХХ століття. До прикладу, у 2014 році Радюбіженців Фінляндії було створено Центр посередницького співтовариства, завданням якого є здійснення розгляду та вирішення різних видів конфліктів у районах та місцевих громадах. Створення цього центру стало результатом експериментального дослідження з посередництва у полікультурних конфліктах, яке проводилось у Фінляндії у 2000-х роках. Насьогодні у Фінляндії проводиться приблизно від 1000 до 2000 випадків медіації на рік. Також заслуговує досвід Норвегії, де створено Національне бюро медіації, завдання якого полягає у забезпеченні посередництва в громадах. Також у Норвегії активно практикується сусідська медіація. Система комунального посередництва працює на основі відновного підходу [44, с. 140].

У Сінгапурі з 1998 року діють Community Mediation Centres. Вони допомагають вирішувати житлові, сімейні та міжособистісні конфлікти на рівні громади. Соціальні служби, поліція й муніципалітети активно скеровують до участі в медіації.

Аналіз європейської моделі медіації дає можливість визначити декілька характерних особливостей. По-перше, європейська модель медіації ґрунтується на принципах добровільності та конфіденційності процедури. Це дає можливість забезпечити гнучкий підхід до професійних вимог та кваліфікації медіатора. По-друге, у європейських країнах передбачена система стимулів, яка спрямована на заохочення конфліктуючих сторін до медіації з метою створення збалансованої моделі альтернативного вирішення спорів та забезпечення високої якості надання послуг медіації.

Висновки до 2 розділу

Таким чином, у країнах Європейського Союзу медіація давно інтегрована до систем соціального забезпечення. Наприклад: у **Німеччині** діють *соціальні центри медіації*, що обслуговують громади на муніципальному рівні. У **Франції** медіація є частиною соціальної політики держави: медіатори працюють у муніципальних службах **соціальної допомоги**. У **Польщі** програми медіації підтримуються державними фондами, а послуги для сімей із низьким доходом є безоплатними. У **Фінляндії** сімейна медіація входить до системи муніципальних соціальних послуг, є безоплатною і координується місцевими органами добробуту. Національна координація — через Finnish Forum for Mediation.

Заслуговує на особливу увагу досвід скандинавських країн, оскільки Норвегія, Данія, Швеція мають інтегровані моделі, де медіація доступна у справах про розлучення, опіку над дітьми, трудові, сусідські конфлікти. Нордичний підхід проявляється через поєднання державного регулювання та соціальної довіри. Скандинавські країни мають високу довіру до держави, тому роль судів, суддів та державної медіації — ключова. Водночас зберігається цінність консенсусу та мирного врегулювання як культурна норма.

У Швеції та Фінляндії медіація активно застосовується в соціальній сфері: наприклад, у процесах, пов'язаних із захистом дитини, розлученнями, родинними конфліктами. Медіатори часто є частиною мультидисциплінарних команд. У Данії розвинуто підходи до залучення дітей у сімейну медіацію. Важливо не лише «почути дитину», а й забезпечити безпечну і змістовну участь. Використовуються спеціальні техніки: ігрові інтерв'ю, нарративні підходи, залучення дитячих психологів. Фінляндія експериментує з медіацією у справах між громадянами та органами влади. Ценовий, але перспективний напрямок, що може мати особливу цінність для країн з високим рівнем бюрократії та соціальної напруги. У

Швеції соціальні служби зобов'язані пропонувати примирення як альтернативу суду. Цей досвід свідчить, що медіація розглядається не лише як юридична процедура, а як соціально-профілактичний механізм, що попереджає конфлікти та соціальну ізоляцію.

Україна сьогодні формує свою культуру вирішення конфліктів. Ми маємо великий потенціал, але потребуємо інституційної підтримки, ширшої присутності медіації в публічному секторі й розвитку міждисциплінарних підходів. Закордонний досвід не можна просто скопіювати – але його можна переосмислити і адаптувати.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ В УКРАЇНІ

3.1. Практична реалізація соціальної медіації у роботі з конфліктними групами

Практична частина дослідження соціальної медіації була проведена на базі Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді міста Тернополя. Варто зазначити, що основна увага була приділена особам, які перебувають у конфліктних стосунках із членами сім'ї, колегами по роботі або представниками соціальних інституцій. Загальна кількість учасників становила 30 осіб, серед яких 18 жінок та 12 чоловіків вікова категорія від 25 до 50 років.

Вибір бази дослідження був обумовлений наявністю реальних випадків міжособистісних та соціальних конфліктних ситуацій, що потребували професійного втручання. Окрім того, важливим аргументом стало те, що фахівці центру уже мали практичний досвід впровадження елементів процедури медіації, що створило сприятливі умови для проведення дослідницької роботи.

Мета практичного дослідницького етапу роботи полягала у визначенні рівня ефективності технологій соціальної медіації у врегулюванні конфліктів. Відповідно для досягнення поставленої мети було використано комплекс методів, зокрема: анкетування, спостереження, бесіда, метод експертних оцінок і контент-аналіз медіаційних протоколів. Для визначення ефективності соціальної медіації було обрано основні критерії щодо визначення рівня конфліктності (до проведення медіаційних сесій та після проведення медіації), ступінь задоволеності сторін результатом процесу медіації та аналіз динаміки міжособистісної комунікації, що дало можливість простежити готовність до діалогу, емоційну відкритість та рівень довіри.

Важливо було провести анкетування у два етапи: на початку взаємодії, так званий констатувальний етап та після завершення серії

медіаційних зустрічей, так званий підсумковий етап. Опитувальник складався з 15 запитань закритого та відкритого типу. Питання були спрямовані на виявлення емоційного стану, оцінки власної участі у конфлікті та особистого ставлення до процесу медіації.

Реалізація процедури соціальної медіації була проведена у три етапи: підготовчий, медіаційний та аналітичний. На підготовчому етапі потрібно було встановити контакт з конфліктуєчими сторонами, ознайомити їх з основними принципами медіації: принцип добровільності, нейтральності, конфіденційності, неупередженості та нейтральності медіатора. Сторони мали усвідомити суть медіації та підписати згоду на участь у процедурі медіації.

Медіаційний етап передбачав проведення серії зустрічей із використанням таких технік, як активне слухання, «Я-повідомлення», техніка «дзеркала», переформулювання позицій сторін. Такий широкий спектр технік дає можливість конкретизувати позиції сторін, визначити їх цінності та очікування сторін. Аналітичний етап передбачає фіксацію домовленостей, потребує аналізу змін, які відбулися у поведінці сторін, у їх взаємному ставленні один до одного, а також узагальненні загальних результатів процедури медіації.

Важливо відмітити, що особливу роль у процесі медіації відігравав принцип рівності сторін та функціональна роль медіатора. Адже медіатор не ухвалював жодних рішень замість сторін, а створював умови для того, щоб вони самостійно дійшли до порозуміння та взаємоприйнятного рішення.

Результати повторного анкетування показали істотне зниження рівня конфліктності: до прикладу, якщо на початку дослідження 60 % респондентів оцінювали конфліктну ситуацію як «гостру», то після проведення медіації цей показник знизився до 15 %. Окрім того, у 70 % випадків сторони дійшли повної або часткової згоди, досягли порозуміння, а 80 % учасників відзначили значне підвищення рівня довіри та відкритості у

спілкуванні, що працює на подальшу гармонізацію соціальної комунікації між сторонами.

Слід відмітити позитивні зміни у ставленні та поведінці респондентів після участі у процесі соціальної медіації (Додаток 1). Зокрема, частка учасників, які оцінюють свої стосунки як «висококонфліктні», зменшилися на 45 %, тоді як рівень готовності до конструктивного діалогу зріс утричі. Це підтверджує результативність соціальної медіації як методу попередження ескалації соціальних суперечностей.

Таким чином, отримані дані підтверджують той факт, що соціальна медіація є ефективним інструментом зниження соціальної напруги, сприяє попередженню ескалації конфліктів та зумовлює формування культури ненасильницького спілкування. Проведене практичне дослідження дало змогу емпірично підтвердити ефективність соціальної медіації як інноваційної технології розв'язання міжособистісних та соціальних конфліктів. Аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження показав, що застосування медіації сприяє істотному зниженню рівня напруженості між сторонами конфлікту, покращенню взаємопорозуміння та формуванню готовності до подальшої соціальної взаємодії та співпраці. Як показало дослідження, завдяки запровадженню соціальної медіації вдалося не лише вирішити конкретні конфліктні ситуації, а й значно підвищити рівень комунікативної культури учасників, розвинути навички активного слухання, толерантного ставлення до інтересів та потреб опонента, а також почуття емпатії. Отримані кількісні та якісні показники демонструють позитивну динаміку у зміні поведінкових реакцій сторін, що підтверджує високу соціальну значимість медіації у сучасних умовах.

Встановлено, що основними чинниками успішності та ефективності процесу соціальної медіації є професійна компетентність медіатора, добровільна участь сторін та дотримання принципів конфіденційності, нейтральності та рівності. Це підтверджує той факт, що соціальна медіація має доволі широкі перспективи та практичний потенціал щодо впровадження

у практичну діяльність соціальних служб, освітніх закладів, органів місцевого самоврядування та громадських організацій. Соціальна медіація є ефективним механізмом превенції та розв'язання конфліктів. Такий потенціал соціальної медіації зумовлює практичні потреби у реалізації зі створення постійно діючих центрів соціальної медіації при органах місцевого самоврядування. Потрібно активніше впроваджувати різноманітні тренінгові програми з медіаційної компетентності для працівників соціальних служб, розробляти та проводити інформаційно-просвітницькі кампанії, що спрямовані на популяризацію ідеї мирного врегулювання спорів. Особливо це актуально у сучасних умовах, коли місцеві громади поповнюються внутрішньо переміщеними особами, яким складно адаптуватися до нових умов, пов'язаних з обмеженістю ресурсів, робочих місць, якістю та вартістю житла, вартістю комунальних послуг, доступністю дошкільних та освітніх закладів та інші проблемні питання. При вирішенні цих питань важливою є взаємодія та міжвідомча співпраця між соціальними працівниками, психологами, юристами, представниками місцевого самоврядування.

3.2. Соціальна медіація: виклики та перспективи для України

У сучасних умовах інститут медіації набуває все більшого визнання і поступово стає затребуваним суспільством. Сприяло цьому прийняття відповідного закону, що визначив правові основи медіації, закріпив фундаментальні принципи медіації та конкретизував умови застосування медіації як альтернативного способу вирішення конфліктів. Така правова визначеність процедури медіації зумовлює підвищений інтерес до можливостей медіації у соціальній сфері. Ще одним важливим кроком стало затвердження Державного стандарту соціальної послуги медіації. Як бачимо, сьогодні питання щодо застосування медіації як практичного інструменту вирішення конфліктів є доволі актуальним як для законодавців, оскільки дійсно зроблено багато в плані правового визнання медіації, так і для

суспільство в цілому. Складний період, який переживає наше суспільство через широкомасштабне вторгнення, зумовлює також і низку нових соціальних конфліктів. Руйнування інфраструктури, вимушене переміщення осіб, затяжна гуманітарна криза, глибока соціальна дезінтеграція, це лише незначна частина причин, які провокують різноманітні конфлікти. У багатьох випадках традиційні судові процедури просто не ефективні, оскільки потребують більше часу, ресурсів, а за цей період соціальні зв'язки руйнуються. Мова йде про конфлікти між внутрішньо переміщеними особами та місцевими жителями, між громадянами та органами влади, конфлікти, які виникають всередині певних соціальних спільнот, що приймають переселенців, сімейні конфлікти, конфлікти у школах, трудових колективах. У таких ситуаціях традиційні судові процедури не завжди єдоречними, оскільки мова йде про порозуміння між сторонами та збереження соціальної взаємодії у майбутньому.

Оскільки соціальні працівники мають підготовку в таких сферах, як виявлення та аналіз основних інтересів, розвиток ресурсів та генерування варіантів, вони добре підходять для вирішення питань, пов'язаних із медіацією та вирішенням конфліктів. Б. Майер вказує, що «медіація є природним наслідком соціальної роботи, оскільки її метою є допомога людям, які перебувають у конфлікті, у вирішенні їхніх власних проблем, а також тому, що вона базується на основних теоріях та навичках соціальної роботи, таких як аналіз проблем, комунікація та системне втручання» [52].

У цьому контексті соціальна медіація як один з видів альтернативних методів вирішення конфліктів набуває особливого значення. Соціальну медіацію варто розглядати в якості структурованого процесу, в якому нейтральна третя сторона (медіатор) сприяє учасникам соціального конфлікту у добровільному врегулюванні спору шляхом організації переговорів та спільного пошуку сторонами взаємовигідного рішення. На відміну від традиційного судового процесу, медіація орієнтується на інтереси та потреби обох сторін, зумовлює пошук

компромісу, є конфіденційною та спрямована на збереження абовідновлення конструктивних відносин.

Правову основу для медіації в Україні закладено Законом України «Про медіацію» від 16.11.2021 р. [28]. Закон визначає основні принципи медіації та загальні вимоги до медіаторів, залишаючи доволі широкий простір щодо можливостей застосування медіації. Однак закон зосереджений переважно на комерційній та цивільній медіації, тоді як соціальна медіація, що стосується конфліктів у сферах освіти, охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, взаємин у громадах, потребує додаткової розробки та інституціалізації.

Варто виокремити основні фактори, що обумовлюють потребу у розвитку соціальної медіації. По-перше, масове внутрішнє переміщення осіб стало фактично джерелом нових соціальних конфліктів у громадах. Ці спори доволі часто пов'язані з ускладненими можливостями доступу до житла, недостатньою кількістю робочих місць, обмеженістю ресурсів та соціальних послуг. Поширення набули конфлікти зумовлені релігійними, етнічними та мовними питаннями. У такій ситуації соціальна медіація дійсно є дієвим інструментом у вирішенні конфліктів між місцевими жителями та внутрішньо переміщеними особами, яким доволі складно адаптуватися у нових умовах.

Сьогодні наше суспільство фактично переживає колективну травму. Постійні тривоги, затяжні стресові ситуації, істотна обмеженість ресурсів призводять до підвищеної конфліктності. У таких ситуаціях медіація може бути інструментом психосоціальної підтримки та сприяти відновленню довіри та порозуміння у соціальних спільнотах.

Процес децентралізації при вирішенні конфліктів передбачає певну передачу повноважень на нижчий місцевий рівень, особливо якщо спірні питання стосуються використання землі, питань розподілу бюджетних коштів або пов'язані з комунальною власністю. Як зазначають дослідники, «соціальна медіація сприяє не лише вирішенню конкретного конфлікту, але й

зміцненню «соціального капіталу», тобто довіри, норм соціальної взаємодії та соціальної комунікації, що є основою стабільного розвитку громади» [26].

Набуває актуальності використання цифрових платформ у контексті вирішення соціальних конфліктів. Інструменти цифрової медіації демонструють значний потенціал для вирішення соціальних конфліктів та сприяння сталому розвитку територіальних громад. Для підвищення ефективності цих інструментів необхідно: інтегрувати їх з іншими компонентами системи електронного урядування; розробити стандартизовані процедури проведення онлайн-медіації та публічних консультацій; забезпечити високий рівень кібербезпеки та захисту персональних даних учасників; підвищити цифрову грамотність серед громадян та державних службовців; створити механізми моніторингу для оцінки ефективності цифрових платформ на основі ключових показників ефективності [64, с. 144]. Впровадження інструментів цифрової медіації в Україні, особливо в умовах воєнного часу та під час відновлення деокупованих територій, сприятиме своєчасному вирішенню конфліктів. Це також сприятиме культурі діалогу, зміцненню довіри громадськості до державних інституцій та забезпечить прозорість у прийнятті рішень як на місцевому, так і на національному рівнях.

Крім того, онлайн-платформи здатні забезпечити більшу доступність навчальних програм та тренінгів для навчання медіаторів.

Як відмічають науковці, особливою перспективою у розвитку соціальної медіації є її інтеграція в систему соціальних послуг. Зокрема, створення служб з надання послуг медіації при центрах соціального обслуговування населення забезпечить доволі комплексний підхід до вирішення проблем соціально вразливих категорій громадян (внутрішньо переміщені особи, особи з обмеженими можливостями). Це дає можливість поєднувати надання матеріальної допомоги з практичними інструментами конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Висновки до розділу 3

Таким чином, зростаючий інтерес до альтернативних методів вирішення спорів відображає сучасну динаміку суспільного розвитку, пов'язану з різноманітністю правовідносин та збільшенням кількості соціальних конфліктів. Це змушує нас звертати увагу на ефективні та більш доступні способи вирішення проблем поза судом. У цьому контексті медіація стає однією з ключових альтернатив, відомою високою ефективністю та здатністю вирішувати різноманітні соціальні конфлікти.

Актуальність медіації особливо зростає в умовах повномасштабного вторгнення, зокрема мова йде про сімейну медіацію, адже переміщення значної кількості сімей з дітьми за межі країни та розірвання родинних зв'язків створює перешкоди для спілкування з дитиною та призводить до загострення сімейних конфліктів і спорів, що стосуються прав та інтересів дитини, зокрема пов'язаних з визначенням місця проживання дитини та участю батьків у її вихованні [30]. Забезпечення конструктивного вирішення конфліктів шляхом медіації визнається не лише необхідністю сучасного соціального середовища, але й стратегічною вимогою для досягнення гармонії та стабільності в суспільстві.

ВИСНОВКИ

Сучасні соціальні виклики –збройна агресія росії проти України, внутрішнє переміщення осіб зі східних областей, економічна нестабільність, наростаючі кризові явища в різних сферах суспільного життя– спричинили значне зростання конфліктних ситуацій у громадах, сім'ях та трудових колективах. У цьому контексті соціальна медіація набуває особливого значення, адже сприяє мирному, добровільному вирішенню спорів між людьми, сприяючи гармонізації соціальної взаємодії.

Медіація є ефективним способом вирішення соціальних конфліктів, методом досягнення та розробки угоди, прийнятної для сторін спору. Це форма мирового процесу за участю неупередженого, нейтрального та професійного посередника, яким є медіатор. Він спонукає сторони до об'єктивізації власних очікувань, уточнення, а іноді й переоцінки висунутих вимог. У медіації прагнуть перенести інтерес сторін з перемоги над супротивником на подолання проблеми та пошук оптимального, взаємовигідного результату. Медіація має ту перевагу, що характеризується великою гнучкістю щодо предмета, часу та місця. Завдяки цьому можна знайти рішення, яке оптимально поєднує інтереси сторін, дозволяючи вирішувати існуючі суперечки та запобігати конфліктам.

Пропонуємо визначення соціальної медіації: «Процес створення та відновлення соціальних зв'язків, що призводить до мирного вирішення конфліктів у повсякденному житті, в якому неупереджена та незалежна сторона прагне, організовуючи комунікацію між особами та установами, допомогти їм покращити стосунки або вирішити конфлікт, що виникає між ними».

Соціальна медіація може використовуватися як багатофункціональний інструмент, спрямований на підтримання соціальної єдності та порозуміння, запобігання виникненню різноманітних конфліктів, їх конструктивне врегулювання та постконфліктну реабілітацію соціального середовища. По-

перше, соціальна медіація може запобігати конфліктам і виконувати превентивну функцію шляхом створення простору для діалогу, комунікації та соціалізації у певній спільноті чи організації. Це сприяє формуванню взаєморозуміння, довіри та солідарності, а також запобігає виникненню упереджень, нетерпимості та соціальної ізоляції, що доволі часто є передумовами конфлікту. У цьому контексті соціальна медіація сприяє зміцненню горизонтальних зв'язків у громаді, розвитку культури взаємодії, спільної відповідальності та соціального партнерства, що особливо актуально для внутрішньо переміщених осіб.

По-друге, соціальна медіація є ефективним засобом врегулювання конфліктів. На етапі безпосереднього конфлікту соціальна медіація реалізується через посередництво між сторонами, зокрема, які належать до різних соціальних або етнокультурних груп, із застосуванням класичних принципів та методів медіації: добровільності, нейтральності, конфіденційності, рівності сторін та орієнтації на інтереси. У даному випадку сторони є центральними учасниками процесу аналізу причин конфлікту, його деконструкції та пошуку рішень. Метою медіаційного процесу є не лише врегулювання спору, але й виявлення та подолання структурних чинників, що стали його причиною, з метою забезпечення сталого ефекту такого соціального втручання.

По-третє, соціальна медіація є інструментом реабілітації сторін і громад після конфлікту. Адже соціальна медіація не припиняється після завершення конфлікту, а переходить у фазу постконфліктного супроводу не тільки для сторін конфлікту, але й для всієї громади. Такий підхід допомагає усунути глибинні соціальні причини, що призвели до конфлікту та сприяє відновленню довіри, соціальній інтеграції та формуванню культури мирного співіснування.

Таким чином, соціальна медіація виступає важливим інструментом соціальної політики і забезпечує цілісний підхід щодо запобігання, врегулювання та подолання наслідків конфліктів. Ефективність соціальної

медіації визначається її здатністю сприяти зменшенню соціальної напруги, формувати стійкі, інклюзивні та солідарні спільноти.

Як визнана сфера практики, медіація/вирішення конфліктів у соціальній роботі є відносно новою концепцією. Хоча вирішення особистих та міжособистісних конфліктів є природною частиною соціальної роботи. Ще у 2016 році було затверджено перший Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) – на той час вона розглядалася як один з інструментів соціальної підтримки в складних життєвих ситуаціях. У 2024 році прийнято новий Державний стандарт, який виділяє медіацію як окрему соціальну послугу. Це важливий крок, що підтверджує визнання медіації як самостійної професійної практики у сфері соціального захисту. Закон України «Про медіацію» також підтверджує: вона може застосовуватись не лише до правових спорів, а й до будь-яких видів конфліктів — міжособистісних, сімейних, соціальних. І саме в цій площині проявляється її глибока гуманітарна й соціальна цінність.

Сьогодні в Україні не лише сформовано нормативну базу, а й підготовлено сотні фахівців, створено як державні, так і волонтерські ініціативи, а медіація активно впроваджується в роботу соціальних служб. Застосування медіації в громадах розширюється: медіація підтримує людей у складних трансформаційних періодах – втрати, переїзди, адаптація, інтеграція після війни.

Медіація у соціальному контексті є формою соціальної підтримки та допомоги, що спрямована на гармонізацію міжособистісних і групових відносин. Її мета полягає не тільки у вирішенні конфлікту, а й у зміцненні соціальних зв'язків у громаді, розвитку довіри та партнерських відносин між її членами. Про переваги соціальної медіації свідчать основні принципи, на яких ґрунтується така соціальна послуга, а саме: добровільність участі сторін, конфіденційність обговорень, рівність сторін у процесі прийняття рішень, нейтральність та неупередженість медіатора, орієнтація на інтереси, а не на позиції.

На практиці медіація часто поєднується із соціальною роботою, консультуванням, психологічною підтримкою та правовою допомогою, утворюючи комплексний підхід до соціальної інтеграції.

З точки зору соціальної роботи, медіація виконує функцію соціального супроводу і допомагає сторонам усвідомити власні потреби, знайти ресурси для самостійного вирішення проблеми, не вдаючись до адміністративного або судового втручання. У системі соціального захисту медіація може бути реалізована як професійна соціальна послуга, що може надаватися центрами соціальних служб, службами у справах дітей, громадськими організаціями, освітніми закладами.

Типовими напрямками застосування медіації як соціальної послуги є сімейна медіація, яка спрямована на вирішення спорів між подружжям, батьками та дітьми. Важливою є шкільна медіація, що з профілактикою проявів булінгу, інтеграцією дітей із внутрішньо переміщених осіб, дітей з особливими потребами. Зростає роль трудової медіації щодо вирішення конфліктів у трудових колективах, профілактикою мобінгу. Актуальною є громадська медіація, що спрямована на відновлення довіри у громадах між різними категоріями населення.

Для забезпечення доступу до сімейної медіації та підвищення якості її надання органи місцевої влади та установи, що надають соціальні послуги, можуть укладати угоди про співпрацю з професійними об'єднаннями медіаторів, суб'єктами, що забезпечують проведення медіації та медіаторами, які практикують індивідуально.

Таким чином, соціальна медіація є дієвим інструментом щодо профілактики конфліктів, підтримки гідності людини, допомоги в адаптації до нових соціальних умов, зменшенні соціальної напруги. Соціальна медіація є сучасним інструментом соціальної політики, що дозволяє поєднати практику соціальної роботи з культурою мирного вирішення конфліктів. Її інтеграція у систему соціального захисту сприятиме формуванню толерантного суспільства, здатного до діалогу та взаємоповаги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бляхарський Я. С., Філюк О. С., Лазарева А. О. Медіація як ефективний засіб вирішення спорів: досвід розвинених країн. *Академічні візії*. 2024. Випуск 35. С. 1-11. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13859380>
2. Божи́на Я. Досвід застосування медіації в деяких зарубіжних країнах. *Публічне право*. 2023. № 3 (51). С. 170-176. URL: <https://www.publichne-pravo.com.ua/files/51/18.pdf>
3. Гермаківська І. Д. Медіація: Європейський досвід, українські реалії та перспективи. *Юридична Україна*. 2020. № 1. С. 6-9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2020_1_3
4. Гладишко Є. Роль соціального педагога як медіатора в організації безпечного освітнього середовища (німецький досвід). *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2023. № 1 (9). С. 11-17.
5. Голова Н. І. Медіація як соціальна технологія в роботі соціального працівника: принципи реалізації та технологічні умови. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2022. № 1(2). С. 106-116.
6. Державний стандарт соціальної послуги медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України від 3 червня 2024 року № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
7. Директива 2008/52/ЄС Європейського парламенту і Ради про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах. Міжнародний документ № 2008/52/ЄС від 21.05.2008 р. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_a95.
8. Директива 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви [2009/22/ЄС](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#Text) URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#Text

9. Іваниця А. В. Медіація як спосіб врегулювання правових спорів в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2022. № 2. С. 511-517. URL :http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvdv_s_2022_2_78
10. Єрмоєнко Г. Медіація як спосіб вирішення спорів URL: <http://innovations.com.ua/uk/interview/6/39/374>
11. Каращук К. Л. Інститут медіації у Бельгії. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. № 5(23). С. 537-546. URL: <https://orcid.org/0009-0008-6445-5836>
12. Квітка С., Мазур О. Особливості державної політики протидії соціальним конфліктам на основі розвитку співробітництва громад з використанням мережевого управління та смарт-спеціалізації територій. *Аспекти публічного управління*. 2023. № 11(1). С. 86-93. URL :<https://doi.org/10.15421/152312>
13. Кірдан О. П. Медіація як складник соціальних навичок та фахових компетентостей майбутніх соціальних працівників. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. 2023. № 3. С. 96-100. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/punpu_2023_3_17
14. Кодекс етики медіатора Національної асоціації медіаторів України. URL: <http://namu.com.ua/ua/info/mediators/ethical-code/>
15. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні як соціальний та правовий інститут. *Часопис Київського університету права*. 2018. № 3. С. 169-173. URL :http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkup_2018_3_40
16. Мазур О. Використання медіації в органах місцевого самоврядування України. *Аспекти публічного управління*. 2023. № 11 (4). С. 104-111. URL :<https://doi.org/10.15421/152359>
17. Мінченко Н. В., Самоловова, Н. В. Медіація: міжнародний та національний досвід. *Теорія і практика інтелектуальної власності*. 2019. № 5. С. 78-84. URL :http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpiv_2019_5_9

18. Медіація професійній діяльності юриста. Підручник. За редакцією Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса: «Екологія», 2019. 462 с.
19. Можечук Л. В. Медіація як позасудовий спосіб вирішення спорів: досвід зарубіжних країн. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2021. № 2. С. 650-655.
20. Мотиль В. Стан та перспективи правового регулювання медіації в Україні. *Юридична Україна*. 2014. № 11. С. 46-52. URL: http://intrel.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/09/urykr_2014_11_9.pdf.
21. Пархоменко О. С., Нескородєва І. І., Квітка Ю. М., Бабенко К. Є. Медіація як складова управління конфліктами: досвід країн Європейського союзу і напрям реалізації в Україні. *Адаптивне управління: теорія і практика. Економіка*. 2019. № 7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/admthp_2019_7_12
22. Петрочко Ж., Лютий В., Косьміна М. Умови впровадження медіації як відновної практики в закладах загальної середньої освіти. *Social Work and Education*. 2025. Vol. 12. № 1. P. 69-80. DOI: 10.25128/2520-6230.25.1.6
23. Подковенко Т. О. Зміст та значення принципу конфіденційності в медіації. *Галицькі студії: Юридичні науки*. 2024. № 1. С. 5-11.
24. Подковенко Т. О. Медіація: міжнародно-правові стандарти. *Актуальні проблеми правознавства*. 2017. Випуск 4 (12). С. 47-54.
25. Подковенко Т. О., Фігун Н. Інститут медіації в механізмі вирішення правових спорів: основні ідеї та принципи. *Актуальні проблеми правознавства*. 2017. Випуск 3 (11). С. 36-40.
26. Подковенко Т. О., Яремко О. М. Правові стандарти ЄС щодо трансграничної медіації. Комунікація як чинник прозорості соціальної взаємодії: психологічний, історичний, правовий, економічний та політичний виміри: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 9-10 травня 2024 р.). Тернопіль: ЗУНУ, 2024. С. 83-89.

27. Попова А., Тургенева А. Досвід використання медіації у скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи. *SocialWorkandEducation*. 2021. Vol. 8. № 2. P. 260-274. DOI: 10.25128/2520-6230.21.2.10
28. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 14.07.2025).
29. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
30. Сімейна медіація як інструмент вирішення сімейних спорів на досудовому етапі. Міжвідомча координаційна рада з питань правосуддя щодо неповнолітніх. URL :<https://incsojj.inform.org.ua/simeyna-mediaciya>
31. Старченко, А. Ю. (2022). Медіація як альтернативний спосіб врегулювання трудових спорів. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: Юридичні науки*. 2022. № 7. С. 60-65. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjju_2022_7_8
32. Суліцький В. Переговори в соціальній роботі. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 116-124. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.17>
33. 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. С.419-424.
34. 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. С.419-424.
35. 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

36. 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>.

37. Яремко О. Принцип добровільності сімейної медіації при вирішенні питань про розірвання шлюбу. *Медіація. Уа: нові підходи та інструменти менеджменту конфліктів у сучасних умовах*: колект. монографія партнерів проєкту erasmus+ Медіація: навчання та трансформація суспільства. Київ: Університет економіки та права «Крок», 2022. С. 150-163. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/monografiji/siedashova_karpova_0001.pdf#page=150 (дата звернення: 29.07.2025).

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

39. Ярошенко А. О. Технології соціальної медіації. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/35092/Yaroshenko.pdf?sequence=1>

40. Barsky A. Understanding family mediation from a social work perspective. *Canadian Social Work Review*. 2001. № 18(1). S. 25-46.

41. Blanco Carrasco M. Mediation and the social work profession: particularly in the community context. *Cuadernos de Trabajo Social*. 2016. № 29(2). S. 275-283.

42. Budeva S. Mediation and social work. *Forum on studies of society – Conference Proceedings*. 2018. S. 39-48. URL: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=bg&user=Y2fPRWsAAAAJ&citation_for_view=Y2fPRWsAAAAJ:9yKSN-GCB0IC

43. Carrasco Marta Blanco. Community mediation: a tool for citizen participation in public policy. *Social Work and Society. International Online Journal*. 2016. Vol. 14. № 1. S. 1-14. URL: <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/465/959>

44. Ervasti K. T. Past, Present and Future of Mediation in Nordic Countries. In: A. Nylund, K. Ervasti & L. Adrian (eds), *Nordic Mediation Research* (pp. 225-245). Springer International Publishing, Cham, 2018. S. 225-245. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-73019-6_12.

45. European Code of Conduct for Mediators URL : <https://www.mpc-info.kz/en/description/item/1822-european-code-of-conduct-for-mediators>

46. Jastrzębska E. Mediacja jako metoda rozwiązywania konfliktów. Mediacja w sprawach rodzinnych i opiekuńczych. *Kwartalnik naukowy*. 2014. № 3 (19). S. 165-173. URL: <file:///E:/%D0%AE%D0%A4/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F/13Jastrzebska.pdf>

47. Kalisz A., Serhieieva A. The Development of Mediation in Poland. *Studia Iuridica Lublinensia*. 2023. Vol. 32. № 3. P. 89-109. DOI: 10.17951/sil.2023.32.3.89-109

48. Kalisz A., Zienkiewicz A. Mediacja sądowa i pozasądowa. Zarys wykładu. Warszawa Wolters Kluwer Polska, 2014. 344 s.

49. Kelly R. Social work mediation/conflict resolution: the benefits, challenges, and practitioner improvements associated with the use of mediation/conflict resolution in social work practice. The University of Texas at Arlington. August 2014. 74 p.

50. Kmiecik Z. Mediacja i concyliacja w prawie administracyjnym, Zakamycze, Kraków 2004. S. 27-28.

51. Kruk E. Mediation and Conflict Resolution in Social Work and the Human Services. Chicago, IL: Nelson-Hall. *Research on Social Work Practice* 1997. Volume 8. Issue 6. 348 pp. URL: <https://doi.org/10.1177/104973159800800611>

52. Mayer B. Conflict Resolution. Encyclopedia of Social Work. 2013. URL: <http://socialwork.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-80>

53. Mediacja dla każdego, red. L. Mazowiecka, Wolters Kluwer, Warszawa 2010, s. 9. 141 s.

54. Mediation in EU countries. URL:https://e-justice.europa.eu/topics/taking-legal-action/mediation/mediation-eu-countries/de_en
55. Moore C.W. Mediacje. Praktycznestrategierozwiązywaniakonfliktów, Wolters Kluwer, Warszawa, 2009, s. 31.
56. Nordhelle G. Mediacja. Sztuka rozwiązywaniakonfliktów, tł. K. Drozdowska, FISO, Gdańsk, 2010. 392 s.
57. Nordic Mediation Research Editors: Anna Nylund, Kaijus Ervasti, Lin Adrian Publisher: Springer, 2018. 269 p. DOI: 10.1007/978-3-319-73019-6
58. Papšo P. Mediationinsocialwork. *KonińskieStudiaSpołeczno-Ekonomiczne (Online)*. 2021. № 7(2). S.131-136. DOI : 10.30438/ksse.2021.7.2.2 URL:<http://ksse.pwsz.konin.edu.pl>
59. Rondón García L. M. Family Mediation: Competencies for Social Work Training. *Journal of Conflictology*. 2013. № 4(1).S. 43-51.
60. Skarbmediatora. Wybór tekstów, red. R. Milewski, Fundacja«Partners» Polska, Warszawa 2006.S. 22.
61. SuchanekM.Mediacjajakometodarozwiązywaniakonfliktówspołecznych. *StudiaAdministracyjne*. 2018. №10. S. 129-147. DOI: 10.18276/sa.2018.10-09
62. Surma L. Principles of Mediation as the Basis of this Process.*Scientific Journal of Bielsko-Biala School of Finance and Law*. 2018. № 3(1). S. 38-41.DOI: 10.19192/wsfiip.sj1.2018.6
63. Waszkiewicz P. Zasady mediacji. W: E. Gmurzyńska, R. Morka (red.), Mediacje. Teorieipraktyka. Warszawa: Oficyna a Wolters Kluwer business, 2009. S. 91-105.
64. Stadniichuk R., Garafonova O., Kornaha O. Digital mediation tools in resolving social conflicts within the public administration system.*Baltic Journal of Economic Studies*. 2025. Vol. 11.№ 3. S. 136-145. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2025-11-3-136-145>