МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАІНИ

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Кононенко А.В.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**

**особливості соціальної роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї**

**Сєвєродонецьк**

**2018**

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до кваліфікаційної магістерської роботи**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 - Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

на тему: **особливості соціальної роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї**

Виконала: студентка групи СР-16зм Кононенко А.В.

Керівник: к.психол.н., доц. Спицька Л.В.

Завідувач кафедри практичної психології

та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент Боярин Л.В.

Нормо-контроль:

к. психол. н., доц. Жигаренко І.Є.

Сєвєродонецьк - 2018

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 - Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології та**

**соціальної роботи, проф.**

**Завацька Н.Є.**

«04» 10 2017 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

**Кононенко Анастасії Володимирівні\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(прізвище, ім’я, по батькові )

1. Тема роботи: Особливості соціальної роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї

Керівник роботи Спицька Л.В., к. психол. н., доц.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «04» 10 2017 року № 189/01

2. Строк подання студентом роботи 02.01.2018 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи - 95, список використаної літератури – 69 джерел, додатки – 2.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *дослідити особливості процесу соціальної роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї.*

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  Консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| **1.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 04.10.2017р. | 04.10.2017р. |
| **2.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 04.10.2017р. | 04.10.2017р. |
| **3.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 04.10.2017р. | 04.10.2017р. |

7. Дата видачі завдання 04.10.2017 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи | 10.2017 р. | 10.2017 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 10-11. 2017 р. | 10-11. 2017 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 10.2017 р. | 10.2017 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 10-11. 2017 р. | 10-11. 2017 р. |
| 5 | Розробка програми формувальних заходів | 11.2017 р. | 11.2017 р. |
| 6 | Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів | 11-12. 2017 р. | 11-12. 2017 р. |
| 7 | Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи | 01.2018 р. | 01.2018 р. |

Студент Кононенко А.В.

Керівник роботи Спицька Л.В.

РЕФЕРАТ

Текст- 95 с., рис .- 1, табл.- 2, додатків - 2, джерел- 69

У роботі проведено теоретико-методологічні засади інституту сім’ї в контексті соціального розвитку та посередництва, як механізм збереження сім’ї, описано науково-практичий досвід посередництва у справах сім’ї в контексті соціального розвитку.

Наведено результати емпіричного дослідження методів соціальної роботи з питань посередництва у справах сім’ї та розробка пропозицій, щодо вдосконалення роботи соціальних працівників центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді з питань посередництва.

Визначено доцільність інтенсифікації використання процесу посередництва при вирішенні конфліктів у сім’ї, обгрунтовано потребу у навчанні соціальних працівників, зокрема, проведенні тренінгів, лекцій та різних конференцій з питань посередництва у справах сім’ї.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНИЙ РОЗВИТОК, ПОСЕРЕДНИЦТВО У СПРАВАХ СІМ’Ї, СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ, РОЗВЯЗАННЯ СПОРУ, ІНСТИТУТ СІМ’Ї, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК.

**ЗМІСТ**

[Вступ 7](#_Toc454538352)

[Розділ 1. Теоретико-методологічні засади інституту сім’ї в контексті соціального розвитку та посередництва, як механізму збереження сім’ї 12](#_Toc454538353)

[1.1. Соціальний розвиток, інститут сім’ї та посередництво при вирішенні сімейних конфліктів, як сфера наукового пошуку 12](#_Toc454538354)

[1.2. Основні засади соціального розвитку в Україні 14](#_Toc454538355)

[1.3. Інститут сім’ї в контексті соціального розвитку 19](#_Toc454538356)

[1.4. Посередництво у справах сім’ї 28](#_Toc454538357)

[Висновки до розділу 1 30](#_Toc454538358)

[Розділ 2. Науково-практичний досвід посередництва у справах сім’ї в контексті соціального розвитку 33](#_Toc454538359)

[2.1. Вплив сімейних конфліктів на соціальний розвиток країни 33](#_Toc454538360)

[2.2. Посередництво як підхід альтернативного розв’язання спору 35](#_Toc454538361)

[2.3. Значення посередництва при вирішенні сімейних конфліктів 43](#_Toc454538362)

[2.3.1. Особливості міжнародного досвіду посередництва у справах сім’ї 46](#_Toc454538363)

[2.3.2. Особливості вітчизняного досвіду посередництва у справах сім’ї 50](#_Toc454538364)

[Висновки до розділу 2 56](#_Toc454538365)

[Розділ 3. Дослідження методів соціальної роботи з питань посередництва у справах сім’ї, та розробка пропозицій, щодо вдосконалення роботи соціальних працівників центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді з питань посередництва. 60](#_Toc454538366)

[3.1. Організація та проведення емпіричного дослідження 60](#_Toc454538367)

[3.2. Інтерпретація результатів емпіричного дослідження 65](#_Toc454538368)

[3.3. Пропозиція програми тренінгу, щодо вдосконалення роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї. 72](#_Toc454538369)

[3.4. Науково-методичні рекомендації для фахівців соціальної роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї 77](#_Toc454538370)

[Висновки до розділу 3 79](#_Toc454538371)

[Висновки 81](#_Toc454538372)

[Список використаної літератури та джерел 86](#_Toc454538373)

[Додатки 93](#_Toc454538374)

# Вступ

**Актуальність** вивчення питання застосування посередництва у справах сім’ї визначається перш за все тим, що у повсякденному житті ми щодня зустрічаємося з конфліктними ситуаціями, які виникають між двома (або більше) сторонами. Підвищення якості життєдіяльності населення України є нагальною потребою, зумовленою необхідністю консолідації суспільства, об'єднання зусиль усіх його верств для реалізації цілей соціального розвитку з орієнтацією на досягнення високих соціальних стандартів та нормативів. Необхідно критично переосмислити світовий досвід формування нового соціально-економічного простору відповідно до національних потреб і запитів, передбачивши заміну старих способів розв'язання соціальних проблем принципово новими, більш ефективними. Основна ідея національного соціального розвитку повинна полягати у досягненні самодостатнього рівня соціодинаміки в суспільстві, усвідомленні та реалізації того, що повноцінне відтворення людського потенціалу, соціуму загалом є прерогативою не тільки держави і владних структур, але й кожного з громадян України, що здійснюється на основі узгодженості соціально значущих інтересів громадян, суспільних об'єднань, органі в державної влади та місцевого самоврядування.

В Україні відбувається процес інституціоналізації соціального діалогу, що є об’єктивним, корисним і актуальним процесом. Складовою цього процесу повинна стати професіоналізація відповідної діяльності. Йдеться про окрему професійну групу фахівців з питань діалогу, посередництва, примирення, яка повинна знайти своє місце у соціально-професійній структурі українського суспільства. Певним чином ця ніша вже починає заповнюватися з різних боків в контексті різноманітних ініціатив останніх двох десятиліть. Так, в Україні створено Національну службу посередництва та примирення, де співробітники виконують певні практичні функції в системі соціального діалогу переважно у сфері трудових відносин [30. – с. 118-120].

Проблема вирішення конфліктів хвилювала у різні часи багатьох дослідників-науковців і буде залишатися актуальною протягом існування людського суспільства. Як доводить практика, посередництво є одним з найефективніших способів вирішення конфліктів.

Питанням посередництва у соціальній взаємодії займалося чимало відомих вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких доречно відзначити таких як: Рубін Дж., Пруіт Д., Пірен М.І. [38], Карневале, Конлон, Ващенко І. В., Сулимова Т.С. [47], Соснін В.О., Здравомислов А.Г. та ін.

На даний час суспільство потребує універсальних фахівців, які здатні реалізовувати загальні ідеї, принципи, діалогові технології в різних сферах, випадках, стосовно актуальних потреб соціуму, тому, мова йде про те, аби заповнити актуальну нішу, і одночасно працювати на майбутнє, бо інституціоналізація соціального діалогу співпадає з потужним соціальним запитом на подолання різноманітних соціальних конфліктів з мінімальними економічними, гуманітарними, психологічними втратами.

Ця ідея логічна за своєю суттю і, головне, реалістична для впровадження в Україні. Прикладом такого устрою діалогових відносин можуть бути країни так званого «північного корпоративізму» — Швеція, Фінляндія, Данія, Норвегія. Для цих країн притаманне наступне:

Різностороння, цілісна, дисциплінована організація представлення інтересів суб’єктів соціальної взаємодії. Домінуючий секторальний тип управління конфліктними відносинами. Високий рівень взаємної координації дій представників зацікавлених (конфліктуючих) сторін.

Данія для нас може слугувати і прикладом того, як готуються кадри для переговорного процесу. Там створено розгалужену систему навчання й професійної підготовки посередників з розрахунком на усі можливі ситуації, сторони соціального життя, типи суб’єктів соціального діалогу. До неї належать: підготовка професійних посередників у системі міжнародної робітничої освіти FІU (два коледжі) та міжнародної освіти 3F (чотири коледжі) з орієнтацією на усіх потенційних учасників конфліктних відносин; підготовка так званих шоп-стюартів — фахівців з переговорів у трудових відносинах — навчальними центрами профспілкового об’єднання 3F (для осіб з вищою гуманітарною освітою – 6 місяців з відповідним ліцензуванням).

Втім, в Україні сьогодні не існує окремої професійної групи фахівців такого роду, що актуалізує їх стандартизовану освітню підготовку, потребує ліцензування відповідної діяльності та введення її до реєстру спеціальностей.

Отже, потреби застосування нових підходів у сфері соціальної роботи, соціальна значущість і практична необхідність підготовки соціальних працівників до професійної діяльності за міжнародними стандартами з урахуванням потреб українського суспільства є дуже важливими і потрібними для нашої країни. Також важливу роль відіграють спільні принципи та цінності соціальної роботи і посередництва, широкі можливості використання посередництва як дієвого засобу вирішення проблем на всіх рівнях суспільного життя. Але існує недостатня розробленість у вітчизняній літературі питань теорії і практики посередництва, відсутність розробок з підготовки посередників у галузі соціальної роботи, що є великим мінусом який потрібно виправити. Важливе значення має підготовка спеціально навчених соціальних працівників у даному питанні. Тому актуальним і надзвичайно важливим залишається здійснення подальших наукових досліджень сучасних проблем людського та соціального розвитку, серед яких, зокрема, обґрунтування стратегічних пріоритетів розвитку в контексті подолання сімейних конфліктів без будь-яких наслідків для дитини. Знаходження способів вирішити все мирно для сім’ї та для держави. В процесі магістерського дослідження потрібно вирішити головну проблему дослідження, яка полягає в тому, щоб з’ясувати як соціальні працівники допомагають сім’ям вирішувати конфлікти та, що можна порадити щодо вдосконалення роботи соціальних працівників центрів соціальних служб.

**Об’єкт дослідження:** посередництво як технологія впливу на інститут сім’ї в контексті соціального розвитку.

**Предмет дослідження:** роль і значення посередництва, як альтернативи вирішення сімейних конфліктів у справах сім’ї.

**Мета дослідження:** з’ясувати роль посередництва у справах сім’ї та його вплив на соціальний розвиток.

Для досягнення мети дослідження необхідно виконати наступні **завдання:**

1. Сформулювати та обґрунтувати поняття соціального розвитку.
2. Вивчити досвід та довести соціальне значення посередництва у справах сім’ї у контексті соціального розвитку.
3. Провести емпіричне дослідження проблем вирішення сімейних конфліктів засобами соціальної роботи.
4. Розробити пропозиції, щодо впровадження методів соціальної роботи з проблем вирішення сімейних конфліктів.

**Методологія** магістерського дослідження ґрунтується на *теоретичному* пошуку, що передбачає: аналіз психологічної, соціологічної та юридичної літератури. Це, своєю чергою, дало змогу уточнити зміст та структуру поняття «посередництво у справах сім’ї». Було використано порівняння, теоретичний аналіз джерел з питань соціального розвитку, інституту сім’ї та посередництва у справах сім’ї на основі вітчизняного та зарубіжного досвіду. Проведено аналіз вітчизняних організацій, які практикують застосування посередництва при вирішення спорів у сім’ї. Здійснено також *емпіричне* дослідження. Для цього використано методи спостереження, метод аналітичного дослідження документів та експертне опитування. Спостереження використовувалися, щоб отримати попередню інформацію для подальшого дослідження. Аналітичне дослідження документів було проведено на основі проходження практики в Центрі соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді. Емпіричне дослідження виконувалося за допомогою експертного опитування, яке відбувалося на практиці в. Узагальнення теоретичних та емпіричних даних дало змогу підвести підсумки.

**Теоретичне значення** одержаних результатів полягає у залученні іншомовних джерел для роботи у зазначеній галузі для проведення аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду; визначено доцільність інтенсифікації використання процесу посередництва при вирішенні конфліктів у сім’ї; обґрунтовано потребу у навчанні соціальних працівників, зокрема, проведенні тренінгів, лекцій та різних конференції з питань посередництва у справах сім’ї.

**Практичне значення** одержаних результатів виявляється у тому, що було проведено експертне опитування спеціалістів, котрі працюють з сім’ями. Проаналізовані результати дали змогу зробити висновки про перспективи застосування процесу посередництва у нашій країні. За рахунок отриманих результатів було створено пропозицію змісту тренінгу для соціальних працівників.

**Структура роботи** складається з вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаної літератури та джерел і додатку.

# Розділ 1. Теоретико-методологічні засади інституту сім’ї в контексті соціального розвитку та посередництва, як механізму збереження сім’ї

* 1. **Соціальний розвиток, інститут сім’ї та посередництво при вирішенні сімейних конфліктів як сфера наукового пошуку**

Для виконання завдань та досягнення поставленої мети магістерської роботи зроблено огляд літературних джерел, котрі є дотичними до даної теми та висвітлюють відповідні питання. Обсяг опрацьованих літературних джерел можна умовно поділити на декілька категорій в залежності від того, які проблеми та питання в них розглядаються. В першій категорії розглядаються джерела, що зосереджують увагу на вивчені соціального розвитку, інституту сім’ї, який відіграє вагому роль в соціальному розвитку країни. Друга категорія джерел – це ті, в яких розглянуто процес посередництва, теорія і практика процесу посередництва, історія та особливості цього процесу при вирішенні спорів. Є ще одна категорія джерел, третя, яка приділяє увагу моделі посередництва, застосуванню у різних галузях цього процесу особливо у сімейній. Також розглянуто зарубіжний та вітчизняний досвід застосування цього процесу.

Проблемам соціального розвитку присвячена значна кількість наукових праць. Окремі питання сучасних проблем соціального розвитку розглянуті у працях М.В. Лизуна [35], О.А. Котукова [31], О.В. Пирога [37]. Розробка стратегії соціального розвитку у нинішніх складних соціально-економічних умовах потребує узагальнення напрацьованого матеріалу та формування уявлень про перспективи подальшого розвитку наукової думки за цим напрямком [35].

Особливості руху АРС говорить С.Пікард та розглядає історію його виникнення [65].С. Гарінгтон і С Меррі зауважили, що рух АРС підсилює легітимність існуючої правової системи [60]. Незважаючи на поодинокі критичні відгуки про посередництво та його перспективи переважна більшість авторів роблять висновок про те, що підходи АРС є важливим чинником сьогодення у розв’язанні конфліктів. При цьому визнається, що найбільш поширеним підходом руху АРС у світовій практиці є посередництво. Цей висновок підтверджують відомі автори у сфері АРС, такі як В. Юрі [56], С. Моор [64], С. Пікард [65], М. Ізенгарт і М. Спангл [61], Є.А. Виноградова [6], А.С. Белкин [3], Н.М. Гайдук [8] та інші. Слід зазначити, що перехід до висвітлення тематики посередництва здійснюється шляхом розгляду питання переговорів. Фундаментальною працею, яка заклала підвалини філософії здійснення підходів АРС, стала робота Р. Фішера і В. Юрі “Шлях до “Так”: не здаючись обговорюємо угоду за допомогою переговорів” [56]. Р. Фішер і В. Юрі наголосили також на почуттях, важливість яких може перевищувати важливість самої розмови. Важливе значення у розвитку концепції ефективних переговорів мають ідеї, висловлені у 2000 р. М. Ізенгартом і М. Спанглом [61]. Підходи з позиції співпраці, запропоновані цими авторами, створюють оптимістичну перспективу ведення переговорів будь – якої складності.

С. Пікард [65], М. Ізенгарт і М. Спангл [61], О. В. Зайчук [21], В. Замніус [29] В. Жмудь [18]. Автори наголошують на тому, що посередництво, що має давню історію, в наші дні переживає епоху відродження. Ці автори, а також Р. Баркер [51], С. Моор [64], С. Голдберг, Ф. Сандер і Н. Роджерз [59], та інші дають визначення посередництва, наголошуючи на управлінських функціях, які здійснює третя нейтральна сторона, та необхідності забезпечення максимально можливого контролю за прийняттям рішення для самих учасників конфлікту. Зіставлення двох протилежних напрямів перебуває в центрі уваги Р. Буша [52], Р. Фішера, І. Копельмана і А. Снайдера [55] та інших авторів. Регулювання цієї дискусії бере на себе С. Моор [64]. Цей автор, який є одним із найбільш відомих зачинателів руху відродження посередництва, висловлює думку, згідно з якою подвійна природа цього підходу АРС є тим чинником, завдяки якому посередництво здобуло особливу популярність у наші дні.

Модель посередництва докладно описана цілою низкою відомих у сфері АРС авторів, таких як Дж. Фолджер, М. Пул і Р. Стутман [57], І. Ярбороу і В. Вілмот [69], С. Моор [64], С. Пікард [65], М. Ізенгарт і М. Спангл [61]. Завдання представити етапи та стадії посередництва виконують також навчальні посібники з посередництва. Слід зазначити, що в Україні вийшли друком посібник ведучого програм примирення потерпілих і правопорушників Українського Центру Порозуміння для потреб проведення тренінгів [7], та посібник з посередництва А. Журавського і Н. Гайдук [19], які призначені для студентів вищих закладів освіти. Це, у свою чергу, є свідченням того, що процес впровадження посередництва та підготовки фахівців до його здійснення започатковано і в Україні. На особливу увагу заслуговують видання, що укладаються в закладах соціальної служби, які надають послуги посередництва. До числа відомих слід віднести посібник О. Костюк і А. Журавського, що використовується в центрах посередництва “Послуги посередництва” та “Примирення родин” у м. Вінніпег, Канада [62].

* 1. **Основні засади соціального розвитку в Україні**

Виходячи з етимології слова "розвиток", яке дається у "Великому тлумачному словнику сучасної української мови", воно означає процес, унаслідок якого відбувається зміна якості чого-небудь, перехід від одного якісного стану до іншого, вищого [5].

Термін "соціальний розвиток" об'єднує два поняття - "соціальний" і "розвиток". Зміст кожного з цих понять у своєму інтегральному поєднанні і визначає сутність соціального розвитку. Поняття "соціальний", "соціальне" в класичній соціологічній думці має дещо відмінні інтерпретації, разом з тим у всіх інтерпретаціях акцент робиться на ефекті спільного, який виникає в процесі свідомої взаємодії індивідів.

Зокрема, зміст і структуру поняття "розвиток" досить повно розкрив визначний російський філософ ХІХ ст. В.Соловйов. Основні тези В.Соловйова щодо цього поняття:

• розвиток передбачає певний суб'єкт, про який говорять, що він розвивається;

• суб'єктом розвитку не може бути проста одновимірна субстанція, оскільки безумовна простота виключає можливість будь-яких змін, а, отже і розвитку;

• не підпадає під поняття розвитку і механічний агрегат елементів або частин: зміни, що відбуваються, приміром, з гранітною скалою або з купою піску, не є розвитком;

• розвиватися можуть лише організми, що складаються з множини внутрішньо пов'язаних між собою елементів;

• не всякі змінив організмі спричиняють його розвиток; такі зміни, в яких вирішальне значення належить зовнішнім, чужим самому організму, чинникам, можуть впливати на зовнішній перебіг розвитку, затримувати його або цілком припиняти, руйнуючи його суб'єкт, але вони не можуть стати змістом самого розвитку;

• зміст розвитку становлять лише такі зміни, які мають своє джерело в самому суб'єкті розвитку, із нього випливають і тільки для свого повного виявлення, повної реалізації потребують зовнішнього впливу;

• так само як поняття цілі передбачає поняття розвитку, аналогічно останнє закономірно вимагає першого; звідси розвитком є такий ряд іманентних змін органічного суб'єкта, який йде від певного початку і прямує до певної визначеної цілі у такий спосіб розвивається будь-який організм;

• загалом, слід мати на увазі три необхідні складові будь-якого розвитку: певний первинний стан, від якого розвиток розпочинається; інший стан, яким є мета розвитку, і ряд проміжних, перехідних станів - якби їх не було, то не було б і розвитку;

• усі складові елементи розвитку притаманні вже первинному станові організму, але в такому стані ці елементи є досить невиразними, недиференційованими, в той час як у розвиненому організмі кожен елемент має своє цілком визначене місце і призначення [43, с. 226-233].

Тема соціального розвитку як невід'ємної складової та умови соціального прогресу дістала подальшого розвитку у Декларації про права на розвиток, прийнятій ООН 4 грудня 1986 р. Цією Декларацією було визначено сфери впливу та відповідальності людини і держави:

• за людиною визнавалася роль основного суб'єкта процесу розвитку, активного учасника і бенефіціанта права на розвиток; на людину покладалася також відповідальність за розвиток в індивідуальному і колективному плані, обов'язки перед суспільством як таким, що здатне забезпечити вільний і повний розвиток особистості;

• за державою закріплювалися право і обов'язок визначати відповідну національну політику розвитку, спрямовану на постійне зростання добробуту всього населення і кожної окремої особи [49, с.5-15].

Поняття розвитку є інтегральною характеристикою всіх об'єктів, яким притаманна зміна. Дане поняття стає важливою категорією багатьох наук, в тому числі і соціології. Без цього поняття дуже важко та майже неможливо зрозуміти і пояснити ті процеси, які відбуваються в окремих соціальних структурах, в суспільстві в цілому.

Суспільство розуміє розвиток, як незворотну, направлену, закономірну зміну матеріальних і ідеальних об'єктів. Саме наявність даних властивостей дає можливість відрізнити процеси розвитку від всіх інших змін:

• зворотність змін характеризує процеси функціонування (циклічне відтворення постійної системи функцій);

• відсутність закономірності характерно для випадкових процесів катастрофічного типу;

• за відсутності направленості, зміни не можуть нагромаджуватись, і тому процес позбавляється характерної для розвитку єдиної, внутрішньо взаємозв'язаної лінії.

На сьогоднішній день немає нестатку поглядів відносно процесів соціального розвитку. Одні люди сприймають як хаос випадкових акцій, другі — як жорстко детермінована система, в якій все визначено Богом або незворотнім законом. Одні вважають, що вирішальна роль в історії належить окремим особистостям, другі, що — народним масам [45, с.83-90].

Реальний хід подій у світі, особливо в останні десятиліття, показав, що нелінійне бачення соціальних змін і соціального розвитку більш відповідає спостережуваним процесам в суспільстві. В першу чергу схематична послідовність соціальних змін може розвиватися не в одному, а в різних напрямках, по-друге, нелінійність соціальних змін і соціального розвитку означає присутність об'єктивної можливості різних варіантів послідовності подій. Кожен знає, що у житті практично завжди існують альтернативні варіанти змін і розвитку. У зв'язку з цим суб'єкт змін знаходиться в ситуації, коли потрібно зробити вибір, і він стає відповідальним за вибраний варіант.

Дві точки зору створилося у соціологічній літературі щодо проблеми прогресу в історії суспільства. Одна полягає в затвердженні абсолютності і неминучості розвитку суспільства в цілому і багатьох окремих його сфер. Еволюціоністи XVIII — початку XX ст. доводили, що прогрес носить всезагальний характер і виявляється в розвитку виробничих сил, в науці, техніці и технології, в політичній, соціальній и духовній сферах життя суспільства. Друга точка зору – свого роду специфічна реакція на попередню систему поглядів – складається по суті, в заперечені можливості наукової постановки питання про соціальний прогрес. Представники таких поглядів зазвичай виносять проблему прогресу за межі соціальної науки. «Ядро» сучасної соціологічної думки полягає в принципі: людина не тільки продукт суспільних відносин, але й головне джерело розвитку суспільства, його творець.

На будь-якому етапі розвитку людства для людей виходять на перший план три ключові проблеми, три потреби: прожити довге і здорове життя; придбати знання; мати доступ до ресурсів, необхідних для гідного рівня життя. Під демографічними факторами розуміють кількість, густоту і внутрішню структурованість населення певної території, що впливає на перебіг і розвиток суспільних процесів. Звичайно, народонаселення значною мірою є наслідком соціальних явищ, таких як тип сім’ї, цінність і престиж репродуктивної діяльності, норми і традиції, економічне становище і політичне регулювання народжуваності. У той же час воно є передумовою соціальної еволюції. Тут особливо важливі обсяг і густота населення.

Кількість і густота населення взагалі є дуже значущими величинами. Тому наука завжди прагнула враховувати їх дію. Так, активізація біологічного життя шляхом простої чисельної концентрації заслуговує на увагу вже сама по собі. Її значення неймовірно зростає і для дослідження людського суспільства, де життя індивіда завжди протікало у певних спільнотах, а ізоляція вважається покаранням. Для того, щоб підтримувати густоту населення, щоб чисельність збільшувалася важливу роль відіграють сім’ї. Інститут сім’ї є дуже важливою ланкою в соціальному розвитку країни.

Основний компонент громадянського суспільства - індивід, котрий може виступати в різних іпостасях, залежно від того місця, яке він займає у комунікативному процесі взаємозв’язку і взаємодії структурно організованих елементів громадянського суспільства, що забезпечують йому певну міру свободи, справедливості, солідарності й громадянської згоди. Він може бути суб’єктом творчої діяльності, реалізовуючи власне «Я», а може бути суб’єктом репродуктивної діяльності, реалізовуючи волю іншого. Водночас індивід може бути і об’єктом маніпулювання, переживаючи або не усвідомлюючи стан відчуження в одній із його форм. Завдяки індивіду забезпечується зв’язок приватної, громадської і політичної сфер життя суспільства. Через нього суспільство може заявити про свій громадянський характер, що виявляється як збалансований взаємозв’язок приватного, громадського і політичного у соціальному житті. З огляду на це, сім’я, яка завдяки репродуктивній функції, є «створювачем» головного елемента громадянського суспільства - людини, точніше особистості, виступає одним із пріоритетних інститутів громадянського суспільства, від розвитку якого значною мірою залежить успішність процесів, спрямованих на його розбудову. Від того, наскільки успішно сім’я зможе виконати покладені на неї функції, значною мірою залежить «скорочення шляху», яким має пройти країна для досягнення рівня громадянського суспільства.

Сім’я представляє собою об'єднання людей, пов'язаних між собою спільним побутом та спільною відповідальністю, що ґрунтується на шлюбі та кровній спорідненості. Вона виконує важливу роль в усій історії розвитку та функціонуванні людського суспільства. Сім'я є необхідним компонентом соціальної структури будь-якого суспільства, а також головним осередком організації побуту, найважливішою його виробничою та споживчою одиницею. Саме через сім'ю змінюються покоління людей, у ній народжується людина, відбуваються її соціалізація та виховання, через неї продовжується рід і, значною мірою, виконується обов'язок турбуватися про старих і непрацездатних членів суспільства. Фундамент сім'ї становить шлюбний союз який відбувається між чоловіком та жінкою у формах, санкціонованих суспільством. Усі найважливіші проблеми, пов'язані із сім'єю, вивчає така спеціальна соціологічна теорія, як соціологія сім'ї.

Отже, можна сказати, що інститут сім’ї відіграє дуже важливу роль у соціальному розвитку країни. Зміни, що відбуваються в житті сім’ї, тісно пов'язані зі змінами й перетвореннями в суспільстві, частиною якого вона є. Різноманітні соціально-економічні зміни в матеріальній і духовній культурі, зумовлені науково-технічним поступом, поліпшенням засобів комунікації тощо, впливають на сім’ю. Вони викликають зміни ролей і позицій у межах родини, ціннісних орієнтацій, норм і способів поведінки, укладу сімейного життя взагалі.

* 1. **Інститут сім’ї в контексті соціального розвитку**

Найважливішим елементом соціальної структури - соціальним інститутом є сім'я. Становище сім'ї служить показником стану суспільства, з’ясовує ступінь його просування шляхом надання своїм громадянам реальних можливостей для соціально-культурного розвитку. Так як уже зазначалося, сім’я, як соціальний інститут є об’єктом теоретичного соціологічного аналізу на макрорівні. Даний аналіз дає можливість з’ясувати типи сім’ї і шлюбу в різних культурах, їх зв’язок з різними соціальними інститутами та системами, визначити функції сім’ї і з’ясувати, наскільки функціонування сім’ї і спосіб її життя відповідають потребам суспільства.

Заглиблюючись у ціннісно-нормативну систему суспільства, сім’я виступає як соціальний інститут, своєрідний ціннісно-нормативний комплекс, за допомогою якого регулюється й контролюється поведінка членів сім’ї, визначаються їхні соціальні ролі та статуси.

Оскільки сім’я має зв’язок, з одного боку, із суспільством, а з іншого — з окремими особами (членами сім’ї), то очевидно й ті функції, які вона виконує стосовно суспільства, називають суспільними функціями, а ті, які виконуються щодо окремих членів сім’ї, — індивідуальними. Суспільні функції зв’язані з потребою суспільства в інституті сім’ї, а індивідуальні — з потребами особи, що належить до сімейної групи. Функції сім’ї — історичні, зумовлені соціально-економічним станом суспільства. Піддаючись впливу еволюції суспільства змінюються їх характер та ієрархія. Демографічна політика — це система соціальних заходів, які є спрямовані на формування бажаної демографічної поведінки населення: насамперед регулювання процесів дітонародження, сприяння його зростанню [41, с.157-168].

Це можуть бути заходи, що безпосередньо стимулюють народжуваність, — надання жінкам одноразової заохочувальної грошової допомоги, тривалішої післяпологової відпустки з оплатою і т. д., а можуть бути й опосередковано стимулюючі заходи — піднесення життєвого рівня, зміцнення здоров’я, розвиток сфери обслуговування, поліпшення житлових умов тощо.

Ще одна дуже важлива функція інституту сім’ї, яка зв’язана з репродуктивною функцією, — функція соціалізації, що полягає в навчанні, і догляді за дітьми, їх соціальному захисті. Реалізація функції соціалізації відбувається через цілеспрямований вплив на людину з метою формування певних моральних і фізичних якостей, звичок, навичок, установок, цінностей, прищеплення відповідних зразків і норм поведінки. Сімейне виховання — це засіб первинної соціалізації особи, залучення її до складних соціальних зв’язків і взаємодій суспільного життя. Виконуючи дану функцію, сім’я забезпечує спадкоємність у розвитку культури, збереження цінностей та трудових навичок. Сімейна функція виховання була й залишається актуальною на всіх етапах розвитку суспільства, не зважаючи на те, що вихованням дітей займаються і державні установи [34, с. 79].

Сучасна цивілізація далеко просунулася шляхом розвитку особистої свободи індивіда, можливостей його соціального вибору. При цьому такій свободі нерідко віддається перевага перед взаємною відповідальністю і згуртованістю сім'ї, що створює для неї чималу небезпеку. У більшості країн Західної Європи зменшується число осіб, які вступають у шлюб, росте число "вільних союзів" і народжених у них дітей, слабшає міцність шлюбів.

Однак, сім'я залишається вищою цінністю, і щоб зміцнити її позиції, урядами багатьох країн застосовуються спеціальні міри. Вони містять у собі різні допомоги і фінансові пільги, відпустки для батьків у зв'язку з доглядом за маленькими чи хворими дітьми, створення дошкільних дитячих установ, пристосування режимів робочого дня до потреб сім'ї. Беручи до уваги західні країни у них однією з головних турбот держави є запобігання соціальним конфліктам. Багато чого робиться для підтримки найбільш уразливих в умовах конкурентної економіки верств населення - людей похилого віку, інвалідів, багатодітних сімей [13, с.54].

Отже, сім’я, подружжя – це соціальний інститут, і в цьому смислі він входить до культурного контексту, опирається на звичаї, визнані суспільством стереотипи поведінки, у тому числі й на такі, що виходять за межі шлюбу і виражають ставлення суспільства, зокрема, до позашлюбних зв’язків, які завжди є результатом особистого вибору, особистого почуття і визначеного емоційного стану. Таким є сучасне бачення інституту сім’ї у європейському культурному просторі. Багатогранність і багатоманітність форм існування сім’ї здавна приваблювали до себе увагу дослідників, які намагалися дати обґрунтування ідеології даної соціальної групи.

В останні десятиліття відбулося усвідомлення того факту, що сім’я є одним з вирішальних чинників становлення та розвитку особистості. Сім’я — головний осередок суспільства. Вона відіграє надзвичайну роль у його життєдіяльності — через фізичну й соціокультурну зміну поколінь забезпечує можливість існування суспільства. У сім’ї створюється найбільше суспільне багатство — людина. Тут вона народжується і формується як особистість. Це та клітинка, з котрої розпочинається будь-яка держава. Немає країни без сім’ї, сімейно-родинних відносин.

Без сім’ї неможливе відтворення населення, його соціалізація і, нарешті, неможливе утворення всіх інших соціальних інституцій. Саме рівень розвитку сім’ї разом з характером праці зумовлюють суспільний порядок, за яким живуть люди в різних державах, за різних історичних умов.

Сім'я — основане на кровній спорідненості, шлюбі чи усиновленні об'єднання людей, пов'язаних спільністю побуту та взаємною відповідальністю за виховання дітей [42, с. 611-615].

З точки зору автора, сім'я є більш складною системою відносин, ніж шлюб, оскільки вона, як правило, об'єднує не тільки подружжя, але й їх дітей, а також інших родичів та близьких. Крім того, сім'я виступає як соціальна клітина суспільства, є дуже близькою до "оригіналу" моделі всього суспільства, в якому вона функціонує.

Сім'я — це суспільний інститут (з точки зору суспільного санкціонування шлюбно-сімейних відносин) і водночас мала соціальна група, що має історично означену організацію, члени якої пов'язані шлюбними або родинними відносинами, спільністю побуту та взаємною моральною відповідальністю, соціальна необхідність якої зумовлена потребою суспільства у фізичному та духовному відтворенні населення. За сімейним Кодексом України, підписаному Президентом України 10 січня 2002 p., сім'ю становлять особи, які проживають сумісно, пов'язанні спільним побутом і мають взаємні права і обов'язки.

На думку автора функцією сім’ї називається сфера її життєдіяльності, яка безпосередньо пов’язана із задоволенням певних потреб її членів. Види і кількість функцій залежать від того, скільки потреб у стійкій формі, що постійно повторюються, вона задовольняє. Найчастіше виокремлюють такі функції, як: господарчо-побутова, виховна, емоційна, духовного спілкування, первинного соціального контролю, репродуктивна та сексуально-еротична. Господарчо-побутова або економічна функція полягає у задоволенні матеріальних умов існування сім’ї завдяки участі її членів у процесі суспільного виробництва. Виховна функція сім’ї здійснюється в процесі задоволення індивідуальних потреб у батьківстві та материнстві, взаєминах з дітьми, їх вихованні, самореалізації у дітях. Завдяки реалізації цієї функції сім’я забезпечує соціалізацію молодого покоління, його підготовку до майбутнього життя. Емоційна функція сім’ї передбачає задоволення її членами потреб у симпатії, повазі, визнанні, емоційній підтримці, психологічному захисті. Функція духовного (культурного) спілкування - це задоволення потреб у спільному проведенні дозвілля, взаємному духовному збагачення. Функція первинного соціального контролю дозволяє членам сім’ї дотримуватися соціальних норм. Особливе значення це має для тих, хто в силу різних обставин (вік, різні захворювання тощо) не володіє достатньою мірою можливостями і здібностями для самостійної організації власної поведінки. Репродуктивна та сексуально-еротична функція спрямовані на задоволення сексуально-еротичних потреб дорослих членів сім’ї, регулювання їхньої сексуально-еротичної поведінки та забезпечення біологічного відтворення населення [42, с. 620].

Спектр видів, форм і категорій сучасної сім'ї досить різноманітний. Типології сім'ї визначаються різними підходами до виділення предмета вивчення. Російський дослідник В.С. Торохтій проводить типологію за такими ознаками:

- По кількості дітей: бездітна, матір з одною дитиною, малодітна й багатодітна;

- За складом: неповна, окрема, проста чи нуклеарна, складна (з кількох поколінь), велика родина, материнська сім'я, родина повторного шлюбу;

- За структурою: з одного шлюбної парою з дітьми або без дітей; з одним із батьків подружжя та іншими родичами; з двома і більше шлюбними парами з дітьми або без дітей, з одним із батьків подружжя і інших родичів або без них; з матір'ю ( батьком) і з дітьми;

- За сімейним стажу: молодята, молода сім'я, родина, чекає дитину, сім'я середнього подружжя, старшого подружнього віку, літні подружні пари;

- За якістю відносин та атмосфери в сім'ї: благополучна, стійка, педагогічно слабка, нестабільна, дезорганізована;

- За географічною ознакою: міська, сільська, віддалена (райони Далекого Півночі);

- За характером проведення дозвілля: відкриті і закриті;

- Станом психологічного здоров'я: здорова сім'я, невротична сім'я, віктимогенна сім'я [48, с.83-94].

У наш час спостерігається трансформація соціальних та культурних моделей поведінки чоловіка та дружини, особливо у молодих сім’ях. Основою для цього є демократизація гендерних відносин у всіх сферах життя, у тому числі й приватній. Також міняється ставлення до ролі та місця жінки у суспільстві та родині, що сприяє становленню гендерного паритету в суспільстві у цілому. Водночас поступово руйнуються традиційні уявлення про класичний розподіл ролей між чоловіком і жінкою і рольовий діапазон стає більш універсальним та над статевим. Дане явище є притаманним молодим сім’ям, де подружжя по-іншому сприймає «традиційний» розподіл сімейних обов’язків і ролей.

Нажаль для українського суспільства є ще одна характерна тенденція – це збільшення кількості розлучень. Згідно із статистикою, на кожні 100 укладених шлюбів припадає 58 розлучень. Варто зважати і на те, що припинення шлюбу може нести за собою досить серйозні наслідки. Так, у 2004 р. серед загальної кількості розлучень більше 70% припало на шлюби, які тривали до 15 років. У цю категорію підпадають ті сім’ї, де можуть бути неповнолітні діти. Наслідками цього, у свою чергу, може бути погіршений догляд за дитиною, скорочений час на її виховання - чинники, що підвищують ступінь ризику для дитини, погіршують умови її соціального розвитку.

Отже, сім'я - невід'ємна ланка суспільства. Жодна нація, жодне суспільство не обходилися без сім'ї. Найближче майбутнє суспільства також не мислиться без сім'ї. Для кожної людини родина - основа основ. Поняття щастя майже кожна людина пов'язує насамперед, із сім'єю: щасливий той, хто щасливий у своєму домі.

Сім'я - це є результат та мабуть, ще більшою мірою - творець цивілізації. Сім'я - найважливіше чинник соціального та економічного розвитку суспільства. Вона виробляє головне суспільне багатство - людини.

Людина яка ставиться до родини, як до найважливішої життєвої цінності і в створенні її міцною і щасливою бачить одне з головних завдань свого життя, вона може бути впевнена, що фундамент такої сім'ї міцний і внутрішні її сили дозволять їй встояти в будь-яких життєвих бурях. Та навпаки, якщо людина дивиться на сімейне життя, як на явище буденне, а на свої сімейні обов'язки, як на щось малозначне, обтяжливе, у такому разі важко очікувати, що внутрішні сили самозбереження цього осередку, її фундамент будуть міцними. Майбутнє даного сімейного союзу практично визначено. Це або безрадісне, наповнене постійними негараздами співіснування, або його розпад.

Унікальність сімейних відносин обумовлює не тільки специфіку виникнення та протікання конфліктів у сім'ї, але й особливим чином відображається на соціальному та психічному здоров'ї всіх її членів. Сімейні конфлікти - це протиріччя між членами сім'ї на основі мотивів та поглядів, які протилежно спрямовані. Можна вважати, що ефективна подружня взаємодія проявляється динамічною рівновагою понять "МИ" і "Я". Рівновага дійсно є динамічним явищем, адже в кожен момент часу існує акцент лише на одному з двох понять. Коли дуже сильний розвитку складової "МИ" - завжди існує небезпека призупинення особистісного зростання одного з подружжя (а іноді й обох). В той час, коли буде сильно розвинений "Я" – компонент – виникають передумови для роз'єднаності і образ.

Сімейні конфлікти різноманітні. Це і конфлікти між подружжям, батьками, дітьми, конфлікти між представниками молодшого та старшого поколінь. Конфлікти в сім'ї між її членами виникають з приводу виконання сімейних функцій, психологічних протиріч, різного розуміння сімейних цілей і завдань розвитку кожного покоління, системи сімейних цінностей членів сім'ї. Сімейний конфлікт може сприйматися та перейматися членами її сім'ї, як розбіжність, зіткнення їхніх інтересів, цілей та потреб.

Кожна людина може виділити кілька причин, котрі викликають часті конфлікти в сім'ї: різноманітні погляди на сімейне життя; потреби які залишилися незадоволеними та марні очікування; алкогольна залежність одного з подружжя; невірність; ревнощі; егоїзм; ставлення одне до одного з неповагою; відмова від участі у вихованні дітей; незадоволення побутовим життям; неповагу до родини одного з членів сім’ї; розбіжності в релігійних та духовних поглядах; різноманітність та несумісність темпераментів і т. д. Однак це нажаль не всі причини, які викликають конфлікти в сім'ї. Найчастіше причин декілька.

Основною проблемою в емоційному конфлікті є недостатність проявів любові з боку одного з подружжя. Даний стан речей як правило відбувається в парах, де один з подружжя замкнута людина, яка не сильно виражає свої емоції, саме тому йому важко часто повторювати своєму партнерові про свої почуття та про своє кохання. В такому випадку партнеру, який жадібний на прояв емоцій, варто пам'ятати, що зазирнути в душевний стан другої людини буде неможливо [15, с. 105-113].

Конфлікт, який відбувається через різницю у віці психологи називають не одвічна суперечка поколінь, а нерозуміння, яке виникає між людьми, зрілість яких перебуває зовсім на різних рівнях. Даний тип конфлікту простіше простого посилити: варто перестати помічати свого партнера і будь-яким способом демонструвати йому, що у вас не може бути спільних виходів у світ.

Матеріальний конфлікт. Такий конфлікт може виникнути коли існує тотальна нестача грошей у сім’ї, яка призводить до нескінченних сварок та звинувачень в невмінні заробляти або витрачати. Можливий інший варіант такого конфлікту, коли наступає раптове значне збільшення сімейного бюджету, та чоловік, який досягнув даних змін, планує обрати для себе партнера, який буде підходити йому більше. Такий розвиток подій можна уникнути тільки в тому випадку, якщо партнери зможуть обидва визначити вагому позицію в усіх питаннях, які мають відношення до заробляння та витрачання коштів. Якщо все ж таки вийде створити таку ситуацію, щоб сімейний бюджет в однаковій мірі належав обом з подружжя, то в матеріального конфлікту не буде шансів зруйнувати сім'ю.

Попередження і вирішення сімейних конфліктів слід розглядати як основні види діяльності з управління такими конфліктами. Часто при вирішенні сімейних конфліктів користуються послугами посередника.

Попередження сімейних конфліктів залежить від всіх членів сім'ї і, перш за все від подружжя. Важливо мати на увазі, що деякі незначні сімейні сварки можуть мати позитивну спрямованість, допомагаючи дійти до згоди щодо спірних питань та запобігти більш великому конфлікту. Проте в більшості випадків сімейних конфліктів допускати не слід. Основні шляхи попередження сімейних конфліктів залежать від потенційних суб'єктів конфліктної взаємодії (подружжя, батьки, діти, родичі і т. д.).

Отже, можна зробити наступні висновки. Основою сімейних конфліктів є розбіжність між уявленнями партнерів стосовно потреб одне одного, між уявленнями і очікуваннями одного стосовно іншого. Дослідження внутрішньо-сімейних стосунків показують, що можна виділити низку особливостей, які впливають на спілкування подружжя. Сімейні взаємини тим кращі, чим більше саморозкриття подружжя у спілкуванні, за наявності великої кількості спільних очікувань і установок, глибокого взаєморозуміння, високого рівня невербальної комунікації, постійного підтвердження своєї подібності у сприйнятті подружніх ролей та ін. Відсутність подібної налагодженої системи міжособистісного спілкування у сім'ї призводить до сімейних конфліктів. Але все ж таки, на даному етапі розвитку людства існують багато методів, рекомендацій, консультацій, які допомагають подружнім сім’ям уникнути, подолати сімейні конфлікти, тому необхідно їх дотримуватись, задля збереження сімейного добробуту.

* 1. **Посередництво у справах сім’ї**

Сімейне посередництво здійснюється спеціалістами, які успішно освоїли програму посередництва і стажувалися у досвідченого фахівця. Відомо, що чимало конфліктів виникає після розлучення батьків через те, що колишня дружина (або чоловік) перешкоджає спілкуванню батька (або матері) з дітьми. Резолюція Асамблеї Ради Європи № 1291 (2002) «Про міжнародне викрадення дітей одним з батьків» із занепокоєнням відзначає ріст викрадення дітей одним із батьків у випадках, коли в багатонаціональній сім'ї виникає конфлікт, і рекомендує розвивати сімейне посередництво як засіб запобігання викраденню дітей. Також значна кількість конфліктів між батьками і дітьми може були залагоджена шляхом посередництва.

І.Г. Зайнишев, Є.Г. Студьонова, М.В. Фірсов [20] групують посередницькі послуги за наступними напрямками: посередництво між державою, організацією, установою і клієнтом; між організаціями та установами; між фахівцями різної відомчої підпорядкованості; між клієнтами соціальних груп та інститутів; міжособистісне посередництво. Всі перераховані напрями соціального посередництва актуальні у вирішенні проблем сімей, що знаходяться в соціально небезпечному положенні.

Діяльність фахівців спрямована на розвиток і зміцнення сім'ї, поліпшення її соціально-економічного становища, збільшення показників соціального здоров'я і благополуччя сім'ї та дітей, надання психологічної, соціальної, юридичної та інших видів допомоги сім'ям, які перебувають у важкій життєвій ситуації і соціально небезпечному положенні, сім'ях, в яких діти та жінки піддаються будь-яким формам фізичного, сексуального чи психологічного насильства. У штат відділення входять: завідуюча відділенням, педагог-психолог, фахівець з соціальної роботи, юрисконсульт.

Для комплексної ефективної організації процесу роботи з сім'ями, які перебувають у важкій життєвій ситуації і соціально небезпечному положенні, необхідно було змістовно визначити етапи технологічного процесу і розробити модель соціального посередництва. Методика соціального посередництва включає кілька етапів:

Початковий етап соціальної роботи з даною категорією сімей є збір відомостей про сім'ї «групи потенційного ризику»:

* Зовні благополучних сімей, але зазнали впливу одного з «ризикових факторів» (втрата одного з батьків, різка зміна рівня добробуту ...). У дану групу можна віднести сім'ї біженців, вимушених переселенців, постраждалих від нещасних випадків (пожежа, крадіжка).
  + Сімей, які перебувають на обліку комісії у справах неповнолітніх і захисту їх прав, так звані «сім'ї групи ризику».

Наступний етап у роботі з сім'ями «групи ризику» - втручання в кризову ситуацію. Зміст роботи визначається кризовими умовами, в яких опинилася сім'я - складністю проблеми, протяжністю тимчасового періоду, ставленням членів сім'ї до подій [17, c.5].

Організаційно в посередницької діяльності соціального працівника можна виділити три етапи:

1.Визначення проблеми сім'ї, оцінка можливостей її вирішення;

2.Оцінка і вибір установи, здатного найкращим чином вирішити проблему;

3.Допомога сім'ї у встановленні контакту та сприяння у прийомі відповідним закладом.

Соціальний працівник як посередник зобов'язаний перевірити і переконатися, що контакт відбувся, і допомогу сім'ї надана.

Контроль з боку соціального працівника дуже важливий для психологічної підтримки членів сім'ї «груп ризику». Це допомагає знайти упевненість, відчути турботу і увагу, що значною мірою сприяє розрядці можливої ​​конфліктної ситуації. Останнім етапом є завершення процесу соціального посередництва. Даний етап закінчується підбиттям підсумків роботи з сім'єю [3, c.58].

Отже, можемо сказати, що робота соціального працівника з сім’єю повинна починатися з визначення проблеми сім’ї, та оцінити які є шляхи вирішення даної проблеми. Далі при роботі соціальний працівник повинен обрати установу котра працює з такими проблемами, які виникли у сім’ї. Соціальний працівник допомагає сім’ї налагодити контакти, з різними закладами та допомагає швидко вирішити проблеми котрі заважають сім’ї жити.

## Висновки до розділу 1

Опрацьований огляд літературних джерел дав можливість з’ясувати, що соціальний розвиток має на меті вдосконалення, зростання та поліпшення. Як правило соціальний розвиток описують трьома взаємопов’язаними ознаками: спрямованість, закономірність та необоротність. Дуже вагомим елементом у соціальному розвитку є проміжок часу протягом якого здійснюється розвиток. Як показують джерела на менш важливим є те, що тільки з часом проявляються основні ознаки соціального розвитку. Результатом соціального розвитку є стан соціального об’єкту тобто соціальних груп, соціальних інститутів і суспільства загалом.

Проаналізувавши різну літературу можна сказати, що соціальний розвиток передбачає збільшення можливостей задоволення різних потреб: матеріальних, духовних, та інших. Одним із основних інститутів суспільства є інститут сім’ї. Сім’я є малою групою, яка є згуртована і стабільна суспільством загалом. Оскільки сім’я частина суспільства, вона з’єднує потреби та інтереси індивідів із суспільними інтересами. Тому можна сказати, що інститут сім’ї відіграє дуже важливу роль у соціальному розвитку країни. Те, що відбуваються в житті сім’ї, тісно пов'язане зі змінами й перетвореннями в суспільстві, частиною якого вона є. Різноманітні соціально-економічні зміни в матеріальній і духовній культурі, зумовлені науково-технічним поступом, поліпшенням засобів комунікації тощо, впливають на сім’ю. Вони викликають зміни ролей і позицій у межах родини, ціннісних орієнтацій, норм і способів поведінки, укладу сімейного життя взагалі.

Сім’я, подружжя – це соціальний інститут, і в цьому сенсі він входить до культурного контексту, опирається на звичаї, визнані суспільством стереотипи поведінки, у тому числі й на такі, що виходять за межі шлюбу і виражають ставлення суспільства, зокрема, до позашлюбних зв’язків, які завжди є результатом особистого вибору, особистого почуття і визначеного емоційного стану. Таким є сучасне бачення інституту сім’ї у європейському культурному просторі. Багатогранність і багатоманітність форм існування сім’ї здавна приваблювали до себе увагу дослідників, які намагалися дати обґрунтування ідеології даної соціальної групи.

Також можна зробити висновок, що у сім’ї відбуваються конфлікти, як і багатьох інших групах. Проте, коли конфлікти відбуваються в сім’ях, вони приносять шкоду не тільки в першу чергу дитині, сім’ї але й суспільству загалом, так як наслідком таких конфліктів дуже часто є розлучення. Основою сімейних конфліктів є розбіжність між уявленнями партнерів стосовно потреб одне одного, між уявленнями і очікуваннями одного стосовно іншого. Дослідження внутрішньо-сімейних стосунків показують, що можна виділити низку особливостей, які впливають на спілкування подружжя. Сімейні взаємини тим кращі, чим більше саморозкриття подружжя у спілкуванні, за наявності великої кількості спільних очікувань і установок, глибокого взаєморозуміння, високого рівня невербальної комунікації, постійного підтвердження своєї подібності у сприйнятті подружніх ролей та ін. Відсутність подібної налагодженої системи міжособистісного спілкування у сім'ї призводить до сімейних конфліктів. Але все ж таки, на даному етапі розвитку людства існують багато методів, рекомендацій, консультацій, які допомагають подружнім сім’ям уникнути, подолати сімейні конфлікти, тому необхідно їх дотримуватись, задля збереження сімейного добробуту.

Одним із таких методів так, як було розглянуто є посередництво. Тому, що робота соціального працівника з сім’єю повинна починатися з визначення проблеми сім’ї, та оцінити які є шляхи вирішення даної проблеми. Далі при роботі соціальний працівник повинен обрати установу котра працює з такими проблемами, які виникли у сім’ї. Соціальний працівник допомагає сім’ї налагодити контакти, з різними закладами та допомагає швидко вирішити проблеми котрі заважають сім’ї жити. Вирішення сімейних конфліктів повинно бути лояльним та мирним, щоб не завдати психологічної травми дитині та не завершувати конфлікт розлученням, що погано скажеться на суспільстві загалом.

# Розділ 2. Науково-практичний досвід посередництва у справах сім’ї в контексті соціального розвитку

## 2.1. Вплив сімейних конфліктів на соціальний розвиток країни

Будь-яке суспільство визнає, що проблема сімейного конфлікту завжди була та буде актуальною. Проте в Україні конфлікти на різних етапах розвитку створювали не помітний, а дуже вагомий вплив на суспільство. Досвід показує, що конфлікти не відносяться до тих явищ, які піддаються керуванню. Цілком природно, що збільшення кількості та різноманітності конфліктів є одним із наслідків реформування суспільства.

У повсякденному житті, конфлікти створюються суб’єктами на основі об’єктивно суперечливої ситуації яка склалася в сім’ї.

Ключова роль конфліктів у житті окремої людини, родини, колективу, держави, суспільства в цілому викликає необхідність створення і швидкого розвитку спеціальної науки, що займається вивченням, прогнозуванням і регулюванням конфліктів. Основи такої науки — конфліктології — в Україні вже створені.

Тому конфліктологія за умови її швидкого розвитку може відігравати в реформуванні українського суспільства дуже прогресивну роль; допомогти керівникам усіх рівнів приймати менш конфліктогенні рішення, більш конструктивно поводити себе в різних соціальних конфліктах; зберегти здоров'я, добробут і навіть життя мільйонам українцям, які щорічно зазнають величезних збитків у результаті деструктивних наслідків внутрішньо-особистісних і соціальних конфліктів.

На постіндустріальному етапі розвитку суспільства функції сім’ї трансформуються, змінюється їх співвідношення, але сім’я залишається основним осередком відтворення населення.

Розвиток сім’ї та її функцій у кожному суспільстві є інтегральним результатом структурно-функціональної трансформації сім’ї, ментальності та шлюбно-сімейних традицій певного населення, а також тих форм суспільної організації, через які проходить конкретне суспільство та його інститути.

У сучасному українському суспільстві сім'я виконує значний обсяг неспецифічних функцій, значення яких поглиблюється і в багатьох випадках набуває захисного характеру, та разом з цим продовжує виконувати свої специфічні функції – дітонародження, виховання й утримання дітей. Попри нові тенденції у розвитку інститутів шлюбу і сім’ї, форма виконання специфічних функцій сім’ї у більшості випадків залишається традиційною [41, с 12-16].

Сімейна політика є важливим інструментом впливу на забезпечення умов для всебічного розвитку сім’ї та її членів, найповнішої реалізації сім’єю своїх функцій і поліпшення життєвого рівня, укріплення і розвитку соціального інституту сім’ї в цілому.

Необхідними на сучасному етапі є гарантування та реалізація конституційних положень щодо побудови соціальної державності в Україні, невід’ємною складовою якої є увага до інституту сім’ї, зважена, продумана сімейна політика, охорона дитинства, материнства і батьківства.

Зростає роль сім’ї у життєзабезпеченні та вихованні дітей, їх оздоровленні і лікуванні, отриманні освіти і спеціальності. Така переорієнтація відбивається і на функціонуванні та розвитку сім’ї, впливає на її репродуктивність. Рівень життя більшості сімей в Україні значно знизився, оскільки він залежить не лише від розміру доходів, а також від соціально-демографічного складу – кількості дітей, працюючих і утриманців, віку членів сім’ї, їх освітнього та професійного рівня тощо.

Велика кількість сімей недостатньо реалізує свої виховні функції. Сімейні труднощі, обмеженість батьків у часі для спілкування з дітьми призводять до розриву сімейних зв’язків, обмежують можливість батьків і дітей разом проводити дозвілля та відпочинок. Внаслідок зниження престижу сім’ї, нестабільності сімейних стосунків, відсутності необхідної культури сімейного життя, пияцтва батьків зростає кількість сімей, що розпадаються, та дітей, які потрапляють до спеціальних дитячих закладів або жебракують.

У законодавчих актах України визначаються шляхи розв’язання цієї найважливішої загальносуспільної проблеми України - стабільного існування та розвитку сім’ї, поліпшення її життєвого рівня, створення соціально-економічних, політичних, організаційних, правових умов і гарантій для життєвого визначення, інтелектуального, духовного, фізичного розвитку особистості, починаючи з дитячого віку. Вона грунтується на визнанні пріоритету сім’ї в житті демократичного суспільна.

Сімейна політика має на меті забезпечити сприятливі умови для різностороннього розвитку сім’ї та її членів та покращення життєвого рівня сім’ї [1, с.12-16].

Отже, можна сказати, що пріоритети державної політики щодо сім’ї, закріплені в законодавчих актах, програмах, концепціях та спрямовані на розбудову соціального розвитку в Україні, захист прав та свобод людини і громадянина. Проте незважаючи на це існують наявні серйозні невирішені соціальні проблеми, які потребують вирішення. Дуже багато залежатиме від злагодженості спільних дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування на державному і регіональному рівнях, ставлення до проблеми забезпечення сприятливих умов для всебічного розвитку сім’ї, як основи суспільства з боку держави та її громадян [14, с.95-98].

## 2.2. Посередництво як підхід альтернативного розв’язання спору

АРС — це сукупність позасудових підходів, скерованих на спільне врегулювання спору його сторонами. Проте АРС повинне слугувати цілям правосуддя, забезпечення процесуальних гарантій захисту прав і інтересів сторін та підвищення ефективності дозволу складних правових ситуацій у суді [5, с. 27].

Мирного вирішення суперечки полягають у тому, що між сторонами відсутня пряма конфронтація, через що готові на компроміс. І тут сторони спору по взаємній домовленості звертаються до третьої нейтральної особи, що сприяє знаходженню взаємовигідного їм варіанту. Рішення, досягнуте самими сторонами під час примирної процедури, зазвичай, і вимагає примусового виконання, оскільки сторони задоволені нею зацікавлені у виконанні. Кожен учасник розуміє, що коли не повідомить усю інформацію посереднику, це потягне за собою неможливість досягнення цілі.

Посередництво – це підхід до розв’язання конфлікту, в якому нейтральна третя сторона (посередник) забезпечує здійснення структурованого процесу, аби допомогти конфліктуючим сторонам (учасникам у посередництві) прийти до взаємоприйнятного вирішення їхніх спірних питань. Учасники є відповідальними за визначення своїх проблем та потреб, які належить розглянути в цьому процесі. Посередник сприяє розв’язанню суперечки за допомогою створення безпечного середовища, заохочення конструктивного спілкування, з’ясування спірних питань і потреб та підбір шляхів до їхнього вирішення. При цьому учасники є повною мірою відповідальними за результати процесу посередництва, а у випадку досягнення угоди – за визначені нею положення [19 с.14].

Є багато різних визначень поняття посередництво. М. Ізенгард та М.Спангл спрямовують свою увагу на управлінських аспектах цього процесу, в якому «третя сторона, яка є безсторонньою і незацікавленою в результаті і не має влади нав’язувати рішення, спрямовує сперечальників за допомогою процесу неворожого обговорення, що має на меті врегулювання спору» [64].

С.Голдберг, Ф.Сандер і Н.Роджерс доповнюють новими ознаками визначення посередництва, наголошуючи та тому, що цей підхід «є звичайно побічним продуктом невдачі – нездатності сперечальників розв’язати власні суперечності шляхом прямих переговорів. Як правило кожна сторона підходить до посередництва, не відступаючи від позиції, якої не приймає інша сторона» [59 с.51].

Висловлюється думка, згідно з якою найважливішою якістю посередництва є його здатність переорієнтувати сторони стосовно одна одної, не нав’язуючи їм правил, але допомагаючи їм досягти нового і спільного сприйняття своїх стосунків, що змінить їх у ставленні один до одного [58 с. 21].

Альтернативні способи вирішення суперечок (АРС) — мають цілу систему прийомів, коштів, методів, від суто конфіденційних, у яких беруть участь лише переговори, до мають риси публічного розгляду, який спливає винесенням обов'язкового для сторін рішення (арбітраж, третейський суд) [6 с.27].

Посередництво як підхід АРС зорієнтований на професійне втручання в конфліктних ситуаціях, він створює можливості для конфліктуючих сторін приймати самостійно рішення щодо розв’язання спірних питань. Проте слід зазначити, що керує процесом розв’язання спору між сторонами третій учасник (посередник). Соціальна робота і посередництво поділяють між собою спільні принципи та цінності, відповідно до яких кожна людина в нашому суспільстві має невід’ємну вартість і гідність.

С. Мooр узагальнює вже існуючі альтернативні підходи для вирішення конфлікту і пoдає детальний перелік, в якому дані підходи поділяються на такі групи: а) *особисте прийняття рішення сторонами:* тобто уникнення конфлікту, неофіційне обговорення і розв'язання проблеми, переговори, посередництво; б) *особисте прийняття рішення третьою стороною:* адміністративне рішення, третейський суд / арбітраж; в) *юридичне (суспільне), авторитарне прийняття рішення третьою стороною:* судове рішення, законодавче рішення; г) *примусове прийняття рішення, не передбачене законом:* безпосередня дія без насильства і насильство. Дані підходи розміщенні С. Моором на «Прямій підходів управління розв'язанням конфлікту», протилежні ділянки якої – це, з одного боку, «уникнення» конфлікту, і «насильство» з іншого. Підходи, що відносяться до груп (б), (в), (г), ілюструють зростання рівня примусу і ймовірності отримання результату зразка «перемога – поразка» [64, с.6-7]. С. Пікард акцентує протилежні сторони «Прямої підходів управління розв'язанням конфлікту» С. Моора. У той час, як одна сторона це – «уникнення конфлікту» та «неофіційне обговорення і розв'язання проблеми», друга сторона розміщує групу підходів, скерованих на примусове і не передбачене законом прийняття рішення, а саме: «безпосередня дія без насильства» і «насильство». Порівнюючи їхні погляди можемо сказати, що С.Пікард представляє на «Прямій розв'язання конфлікту» спектр таких підходів до розв'язання конфліктів, як *переговори, посередництво, примирення, третейський суд* / *арбітраж і судові процеси* (рис.2.1).

- сторони мають найбільший - сторони мають найменший

контроль над процесом і результатом контроль над процесом і результатом

- неофіційний - офіційний

- ґрунтується на інтересах - ґрунтується на юридичній нормі

- дешевший - дорогий

- приватний за характером - громадський

- добровільний - недобровільний

переговори посередництво примирення третейський суд судове рішення

Рис. 2. 1.*Пряма розв'язання конфлікту* [65, с. 7]

С. Пікард проводить межу між (1) *альтернативними* і (2) *судовими* методами розв'язання суперечки. Відповідно підходи на «Прямій розв'язання конфлікту» поділяються на дві групи, а саме: *альтернативні і судові*. До першої групи підходів цей автор додає ще один – «примирення», який розташовує в середині даної прямої, між альтернативними і судовими методами розв'язання суперечки [65, с.8].

С. Пікард дає таке визначення окремим підходам до вирішення суперечки:

«*Переговори* – це процес, за допомогою якого сторони намагаються розв'язати розбіжності або спланувати спільні дії шляхом обговорення і наведення обґрунтованої аргументації. Така дискусія може проводитися як між самими сторонами, так і через їхніх представників.»

«*При посередництві* нейтральна третя сторона - посередник допомагає сперечальникам розв'язати конфлікт. Проте посередник не має влади нав'язувати їм те чи інше рішення.»;

«*Примирення* подібне до посередництва, але в процесі розв’язання суперечки нейтральна особа діє як човник між сторонами, які ніколи не зустрічаються. Примиренням також називають процес підведення конфліктуючих сторін до такого моменту, коли вони можуть врегулювати конфлікт без залучення третьої сторони»;

«*Рішення третейського суду / арбітраж* може бути необов'язковим чи обов'язковим. Таке суддійство у великій мірі використовується у сфері виробничих стосунків, і рівень його офіційності є відносно невисоким.»;

«*Винесення судового рішення* – це офіційний судовий процес, який проводиться суддею чи присяжними в суді. Рішення, що виноситься, ґрунтується швидше на правових принципах, аніж на концепціях моральної правдивості чи неправдивості» [65, с. 10].

*Характерні властивості процесу посередництва*

Добровільний – посередництво повинно бути добровільним процесом. Ефективність даного процесу залежить від готовності учасників вести переговори з вірою в успіх і дотримуватися угоди, досягнутої у посередництві.

Конфіденційний – для того, аби посередництво було ефективним, учасники повинні почуватися у ньому зручно і бути впевненими у тому, що те, що вони повідомили у цьому процесі пізніше не буде використано проти них в іншій ситуації. У деяких законодавствах посередник і процес посередництва є захищені тим, що відоме як «привілейована інформація». Наприклад, це може означати, що представлений у суді доказ, який був отриманий у процесі посередництва, не може бути прийнятим. Посередник є захищений від можливості бути викликаним як свідок. Існує важливий виняток із правила про конфіденційність: посередник зобов’язаний (професійною етикою і часто законодавством) доповідати про певні ситуації, що можуть виявитися в ході процесу такі, як дитяче насильство, недогляд за дитиною чи загроза фізичної шкоди для одного учасника.

Етичний – для того, аби досягти виваженого та підкріпленого інформацією рішення у ході процесу посередництва, учасники повинні бути здатними представити свої спірні питання у зрозумілий, ефективний спосіб і прийняти за основу обдумані міркування про допустимі їм варіанти вибору з точки зору врегулювання. Етична відповідальність посередника не дозволяє продовжувати процес посередництва у тих випадках, коли обставини є такими, що одному або обом учасникам може бути завдано шкоди цим процесом.

Прозорий – у процесі посередництва ніщо не спрямоване на контролювання або маніпулювання. Посередник докладає максимальних зусиль для пояснення доцільності цього процесу, а також різноманітних підходів та стратегій, передбачених підходів та стратегій, передбачених ним. Посередник отримує підтвердження з боку учасників своєї ролі провідника процесу. Цей підхід узгоджується з поглядом на професійні стосунки з клієнтом як такі, що ґрунтуються на партнерстві всупереч традиційним ієрархічним стосункам.

Освітній/інформативний – посередник намагається переконатися, що учасники мають доступну для них інформацію, яка їм потрібна для прийняття підкріпленого інформацією рішення про спірні питання у процесі посередництва. У більшості випадків ця інформація є доступною для учасників із незалежних сторонніх джерел. У деяких випадках учасникам може бути потрібна інформація про вплив конфлікту на сторони, опосередковано залучені у цьому, такі, як діти у сім’ї, де виникла суперечка [19, с.20].

*Цілі посередництва*

У посередництві є декілька цілей. Загальною метою є осягнення в усній чи письмовій формі чітко сформульованої угоди з конкретних спірних питань, що розв’яже суперечності або припинить конфлікт і буде як довготривалою, так і вигідною для сторін, які сперечаються [61 с. 74]. Низка авторів зосереджуються на важливості процесу спілкування і налагодження стосунків між сперечальниками [57, 61]. Відповідно формування сприятливого діалогу визначається ними як ще одна важлива мета посередництва. Також ще однією метою є організована позитивна зміна. Д.Колб та інші дослідники характеризують посередників як організаторів змін і в самих людях, і в способах розв’язання ними своїх проблем.

*Цінності та принципи посередництва*

Посередництво є конструктивним процесом. Високий рівень моральності надає цьому процесу незаперечну перевагу порівняно з традиційним розглядом конфліктних ситуацій у суді [52].

М. Ізенгард і М.Спангл підсумовують результати досліджень, спрямованих на виявлення спільних цінностей або принципів посередництва. Окрім вищезгаданого високого рівня моральності, який цей процес забезпечує, до найважливіших його цінностей та принципів належать, за визначенням авторів, такі:

Безсторонність – без сумніву, посередники мають свої власні упередження і схильності, проте це не повинно негативно впливати на перебіг процесу посередництва. Емпатія – «вияв того, що посередник почув, зрозумів сперечальників та налагодив з ними контакт» [61, с.104]. Конфіденційність – ефективність процесу посередництва значною мірою залежить від здатності дотримуватися конфіденційності інформації, якою сторони обмінюються. Винятки щодо дотримання конфіденційності матимуть місце лише в ситуаціях, коли завдано кривди дитині чи порушено закон.

Добра репутація посередника. Двома взаємопов’язаними якостями найкращих посередників є їхня добра професійна репутація та вміння навести обнадійливі аргументи на користь реальної можливості для сперечальників успішно вирішити конфлікт [8 с. 107].

*Ролі посередника*

Посередник виконує роль нейтральної третьої сторони, завдання якої полягає у керуванні процесом, спрямованим на досягнення мети. Не існує чіткої згоди щодо ролей посередника. Посередник підтримує безпечне фізичне та емоційне середовище, в якому учасники можуть артикулювати свої турботи та потреби без побоювання взаємного звинувачення. Посередник моделює конструктивну форму спілкування і розв’язання суперечки, яка, у свою чергу, заохочує учасників взаємодіяти одне з одним з точки зору поваги [19 с.24].

На основі опрацьованого матеріалу було виявлено найважливіші ролі, при виконанні яких посередник: а) допомагає сторонам визнати право інших бути залученими до процесу переговорів; б) сприяє учасникам у формуванні взаємоприйнятної угоди, вміє представити неадекватність таких цілей сторін, що є нереалістичними; в) організує і структурує посередницьку зустріч; г) стимулює дискусію і допомагає учасникам побачити існуючі проблеми з різних точок зору; д) навчає учасників особливостей посередницького процесу; е) розширює ресурсні можливості сторін, допомагає їм виявити нові ресурси та, в разі необхідності, скеровує їх до відповідних фахівців [21, с.159].

Посередник також мотивує учасників до продовження участі у переговорах. Одночасно він створює так званий «місток у спілкуванні» для безпечного обміну інформацією між сперечальниками. На думку А. Давіса і Р. Салема, посередник повинен зупиняти будь-які прояви поведінки сперечальників, що можуть “заблокувати” конструктивну дискусію [9, с.153].

Отже, згідно з опрацьованими джерелами можна сказати, що альтернативні розв’язання спорів — це форма приватного врегулювання відносин між сторонами разом. Про те АРС повинне служити цілям правосуддя, забезпечення процесуальних гарантій захисту прав і інтересів сторін та підвищення ефективності дозволу складних правових ситуацій у суді. Ми дізналися, що переговори, посередництво, примирення, третейський суд та фасилітація є підходами АРС. Посередництво належить до найбільш розповсюджених у світовій практиці підходів АРС. Термін «посередництво» є поширеним та більш наближеним до української культури. Посередники – не є суддями та арбітрами. Вони не мають права нав’язувати сторонам своє бачення проблеми чи варіант її вирішення. Головна мета посередників допомогти сторонам дійти порозуміння. Вони запитують, залагоджують «точки напруги» між сторонами, застосовують різні способи, завдяки яким досягнення компромісу полегшується, а укладена угода стає реальною для виконання.

## 2.3. Значення посередництва при вирішенні сімейних конфліктів

Посередник в роботі з сім’ями – це проміжна ланка між членами сім’ї та різними спеціалістами соціальних служб, державних та громадських організацій. У рамках соціально-педагогічної роботи з сім’ями, роль посередника передбачає соціально-педагогічну роботу зі встановлення взаємозв’язку та спільної діяльності багатьох громадських, соціальних та державних структур щодо вирішення складних життєвих обставин в сім’ї. Зокрема, реалізуючи роль посередника, соціальний педагог здійснює посередництво між державою, організацією, закладом та клієнтом; між організаціями й закладами, між спеціалістами різної відомчої підпорядкованості; між клієнтами соціальних груп та інститутів; міжособистісне посередництво. Алгоритм реалізації посередницької роботи ґрунтується на наступних, сформованих знаннях соціального педагога (соціальних ресурсів різних державних та громадських організацій, технологічних можливостей спеціалістів, які співпрацюють з соціальним педагогом) та уміннях (представляти та відстоювати інтереси членів сім’ї, налагоджувати взаєморозуміння з різними спеціалістами, діагностувати випадок, планувати власні дії, здійснювати пряме втручання в ситуацію, яка виникає в сім’ї).

Важливе значення ролі організатора моніторингу, адже соціальний моніторинг є однією з технологій контролю із забезпечення зворотного зв'язку. Моніторинг – регулярне, періодичне вивчення кількісних показників одного і того самого об’єкта (явища, процесу), що здійснюється за єдиною методикою [4, с.20-24].

Найбільш поширеним прикладом моніторингу є звіти за визначеними формами.

В контексті соціально-педагогічної роботи з сім’ями моніторинг передбачає комплекс наукових засобів оперативного спостереження та аналізу змін у функціонуванні сім’ї. Метою такої роботи є регулярний контроль за змінами в сім’ї. Здійснення соціальним педагогом ролі організатора моніторингу потребує сформовані уміння здійснювати систематичний збір і обробку інформації, яка може бути використана для вирішення проблем в сім’ї; відстежувати процес та результат власної діяльності з метою виявлення складних життєвих обставин для подальшого коригування процесу соціально-педагогічної роботи з сім’ями. Виконанні ролі соціального промоутера полягає у сформованості знань та умінь надавати, в першу чергу, інформаційну допомогу сім’ям. Так, у ЗУ «Про соціальні послуги», де закріплено порядок надання соціальних послуг, у тому числі й рекламно-інформаційних, передбачено, що одним із видів соціально-педагогічної роботи соціальних педагогів є поширення об’єктивної інформації про види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем [. Закон України «Про соціальні послуги» [23].

Зміст інформаційної допомоги полягає у «наданні інформації, (довідкові послуги); розповсюдженні просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширенні об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги)».

Враховуючи тенденцію до зростання рівня безробіття, посилення насильницьких дій серед членів сім’ї, першочерговим завданням соціального педагога стає пошук найбільш ефективних соціально-педагогічних методів включення незайнятих членів сім’ї до трудової діяльності. З метою вирішення існуючих проблем соціальний педагог в ролі промоутера повинен знати про існуючі види державної соціальної допомоги, вакантні місця на підприємствах, медичні заклади, які можуть надати, в разі необхідності, медичну допомогу, здійснювати соціальну рекламу тощо. Таким чином, схарактеризовані професійні ролі соціального педагога (консультант, сімейний медіатор (захисник, адвокат), аніматор, працівник з превенції, валеолог, посередник,організатор моніторингу, соціальний промоутер) потребують певних знань та сформованих умінь, що забезпечить ефективне виконання соціально-педагогічної роботи з сім’ями [44, с.123].

В українському суспільстві поширена практика побутових конфліктів, починаючи з традиційних конфліктів сусідів за межу, сімейних конфліктів нещодавно закоханих пар і, безумовно, у бізнес-середовищі – між колишніми партнерами.

Що стосується публічного середовища, то практика посередництва реалізовує перші кроки. Один із напрямів, де вона може реалізовуватися, це сімейні відносини. Загалом однією із місії державних органів і служб різних рівнів може бути спрямування громадян до партнерських відносин, домовленостей і використання посередництва. Цим самим розривати коло загальної незадоволеності й недовіри, які поки домінують у суспільстві.

Відповідно до діючого Сімейного Кодексу України (розділ І, гл. 2, ст. 19, п. 1), особа, яка перебуває у сімейному конфлікті, має право на попереднє звернення за захистом своїх сімейних прав та інтересів до органу опіки та піклування (ООП).

Згідно із п. 3 Порядку провадження органами опіки та піклування діяльності, пов’язаної із захистом прав дитини, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2004 року № 866, органами опіки та піклування є районні, районі у м. Києві та Севастополі держадміністрації, виконавчі органи міських, районних у містах, сільських, селищних рад. Безпосереднє ведення справ та координація діяльності щодо захисту прав дітей, покладаються на служби у справах дітей (ССД).

Відповідно сімейне посередництво – це метод вирішення сімейних спорів.

Посередництво, основними принципами якої є прояв поваги один до одного, уміння слухати й чути, обов’язкове дотримання конфіденційності – це можливість для учасників суперечки вийти з неї переможцем за відсутності переможених.

Після того, як сторони конфлікту дійдуть згоди у своєму спорі, вони можуть звернутися до ООП із проханням формалізувати їх рішення. Ось тут достатньо 15 хв. на комісію для затвердження рішення сторін.

Отже, застосування посередництва у сімейних конфліктах, на будь-яких стадіях розгляду заяви, надасть змогу, зменшивши навантаження на співробітників служби, насправді вирішувати сімейні спори.

Краще за все надавати інформацію клієнтам служби про можливий варіант вирішення спору за допомогою медіації на тій стадії, коли особа вперше звернулася до служби за консультацією або прийшла в ООП із заявою.

Кожному заявнику необхідно запропонувати звернутися до посередника.

У разі, якщо особа не виявила бажання застосувати процес посередництва під час подання заяви або відмовилася друга сторона конфлікту (одним із принципів посередництва є добровільність), посередництво необхідно запропонувати парі на початку засідання комісії. Краще, якщо це робитимуть самі посередники.

### **2.3.1. Особливості міжнародного досвіду посередництва у справах сім’ї**

Світова практика показує, що існують переваги альтернативного вирішення спору перед розглядом справи у суді. Окремі види дружнього вирішення спорів можуть мати додаткові переваги для сторін спору (конфлікту)

залежно від конкретної ситуації. Наприклад, при вирішенні сімейних і трудових спорів дієвим методом, який позитивно зарекомендував себе в багатьох країнах (зокрема, Нігерії, Єгипті, Південній Африці, Індії, Китаї, ОАЕ тощо), є посередництво. Це можна пояснити тим, що посередницька процедура передбачає залучення посередника, який допомагає сторонам налагодити спілкування та самим віднайти найбільш прийнятне рішення для всіх сторін спору. На відміну від судового та арбітражного розгляду, в процесі посередництва посередник не приймає рішення, а допомагає сторонам уникнути конфлікту або зупинити його та досягти дієвого, взаємоприйнятного

компромісу.

Беручи до уваги зарубіжний досвід застосування посередництва у справах сім’ї можемо сказати, що в Англії та Уельсі, відповідно до Закону про сім’ю 1996 р., спеціаліст зобов’язаний направляти клієнтів, які звернулися за юридичною допомогою в сімейних спорах і водночас володіють правом на її безкоштовне надання, до посередника, котрий має державну акредитацію, для проведення інформаційної сесії [53, с. 335]. Основними цілями такої попередньої зустрічі є роз’яснення стороні суті примирної процедури, її переваг, а також проведення оцінки спору. Якщо спір може бути врегульований у процедурі посередництва та сторона, яка звернулася, дає згоду на проведення примирної процедури, посередник надсилає повідомлення іншому учаснику спору. Якщо протягом 14 днів відповідь не надходить або друга сторона відмовляється взяти участь в інформаційній сесії й (або) посередництві, посередник оформляє письмовий висновок, що є підставою надання безкоштовної юридичної допомоги для розгляду справи в суді [53, с. 392–394]. За наявності згоди обох сторін проводиться процедура посередництва. Як правило, особи, матеріальне становище яких відповідає встановленим критеріям, користуються послугами посередництва безкоштовно [36, с. 17–27] .

В кінці 1980 років було засновано Службу сімейного посередництва при Департаменті сім’ї та соціальних питань у Республіці Ірландія, під керівництвом якої функціонують 16 регіональних центрів, що забезпечують проведення безкоштовних примирних процедур [54, с. 21]. Держава активно підтримує розвиток посередництва як одного із заходів у рамках реалізації політики, спрямованої на підтримку й зміцнення сім’ї.

США відзначилося тим, що в більшості штатів прийнято закони, які регулюють сімейне посередництво, при цьому в деяких із них передбачено проведення обов’язкового посередництва в справах, пов’язаних з опікою та вихованням дітей після розлучення батьків. Багато служб сімейного посередництва створюються й функціонують при судах.

В Австралії система вирішення сімейних спорів, установлена Законом про сім’ю 1975 р., включає процедуру посередництва та процедуру примирення (conciliation), які проводяться особами, акредитованими відповідно до Системи практикуючих фахівців у галузі вирішення сімейних спорів. Для зменшення навантаження на сімейні суди й суди магістратів, а також для зниження судових витрат і надання колишнім дружинам можливості вибору способу вирішення їхнього конфлікту в Австралії створено мережу Центрів сімейних відносин (Family Relationship Centers, FMCs).

Значну увагу посередництву у справах сім’ї приділяє Європейський Союз. У 1998 р. прийнято Рекомендацію Rec N (98) 1 [66], у якій розкрито основні принципи й правила сімейного посередництва. Посередникам у сімейних спорах рекомендується приділяти особливу увагу інтересам дитини та нагадувати батькам про їхній основний обов’язок − піклуватися про благополуччя спільних дітей. Згідно з Рекомендацією Rec N (98) 1 посередник має право надавати сторонам правову інформацію, однак повинен утримуватися від пропозиції конкретних рішень із суперечок і юридичних порад. Державам − членам ЄС − рекомендується вжити заходів щодо поширення інформації про сімейне посередництво, а також створити правові механізми застосування судової сімейного посередництва та приведення у виконання досягнутих у процесі примирної процедури угод.

Посередництво у справах сім’ї в Німеччині стало одним із перших затребуваних видів примирних процедур. На сьогодні сімейні процеси посередництва проводяться як практикуючими посередниками, так і державними службовцями управлінь у справах молоді, які, відповідно до Кодексу соціального права Німеччини, наділені повноваженнями щодо організації проведення посередництва у спорах, пов’язаних із вихованням дітей [50, с. 227].

На базі федеральних органів державної влади у 1990роках в Австрії було проведено правовий експеримент, у рамках якого здійснювалось інформування та консультування громадян із питань примирних процедур, проводилися процеси посередництва в сімейних спорах, а також реалізована програма допомоги дітям під час розлучення їхніх батьків. Після закінчення експерименту у Відні створено Консультативну раду, яка об’єднує фахівців-посередників, діяльність якої фінансується переважно державою. Цікаво, що в Австрії поширена практика проведення сімейного посередництва двома посередниками (співпосередництво), один із яких є фахівцем у галузі психології (психолог, психотерапевт або особа, яка має відповідну освіту в галузі сімейних конфліктів), а другий – у юриспруденції (юрист, адвокат, нотаріус). Цей підхід видається виправданим, оскільки посередництво в сімейних спорах включає в себе одночасно правові, соціально-психологічні та специфічні особистісні аспекти.

У Фінляндії прийнято Закон про шлюб [63], у якому міститься глава, присвячена питанням посередництва (глава V «Сімейне посередництво»). Згідно з нормою частини 1 статті 20 Закону пріоритетним способом вирішення конфліктів, у тому числі правового характеру, є переговори між членами сім’ї й укладення угоди. При виникненні сімейного спору сторони мають право звернутися за сприянням та підтримкою до посередника (ч. 2 ст. 20), основне завдання якого − забезпечення конфіденційного й довірливого діалогу між членами сім’ї задля врегулювання розбіжностей з урахуванням інтересів усіх учасників. При цьому посередник зобов’язаний приділяти особливу увагу інтересам неповнолітніх дітей. Проведення сімейного посередництва здійснюється спеціалізованими організаціями, асоціаціями та установами, а також практикуючими фахівцями на підставі дозволу, виданого уповноваженими державними органами провінцій. Моніторинг і контроль діяльності організацій та практикуючих сімейних посередників також проводять уповноважені державні органи провінцій під керівництвом Міністерства соціальних справ та охорони здоров’я Фінляндії.

Процес посередництва у справах сім’ї в Данії здійснюється місцевими органами опіки переважно щодо справ, пов’язаних із вихованням дітей після розлучення батьків. При виникненні спору уповноважена на його розгляд посадова особа пропонує батькам звернутися до консультанта або посередника із сімейних питань. У разі якщо спір не може бути вирішений у посередництві, орган опіки виносить постанову по справі, яка підлягає затвердженню в суді й таким чином набуває виконавчої сили. Поширення сімейного посередництва обумовлено його високою ефективністю [67, с. 34]. У Данії, згідно зі статистичними даними, близько 64 % медіацій завершуються врегулюванням усіх розбіжностей, і близько 18 % спорів − частково, у Швеції близько 90 % спорів про дітей успішно вирішуються в процедурі посередництва [68].

Отже, потрібність сімейного посередництва, у тому числі в діяльності державних органів, обумовлено низкою факторів. Спори, що випливають із сімейних правовідносин, є однією з найбільш складних категорій справ, але не стільки з погляду закону, скільки в силу великої кількості «позаправових» аспектів у їх утриманні. У всякому разі при вирішенні таких спорів важливо зберегти дружні відносини їхніх учасників, що часто неможливо в судовому розгляді. Сама природа змагальної системи налаштовує сторін одну проти одної, змушуючи їх змагатися та мислити в рамках протилежних позицій, перешкоджаючи нормальній комунікації й усвідомленню спільних інтересів, наприклад таких, як благополуччя дітей. У цьому сенсі посередництво виявляється необхідним і найбільш підходящим способом урегулювання цієї категорії спорів.

### **2.3.2. Особливості вітчизняного досвіду посередництва у справах сім’ї**

Протягом останніх двадцяти років все більше громадськість звертається до понять «відновне правосуддя», «посередництво» або «примирення». Причому зазначені терміни знайшли своє закріплення у численних нормативних актах різних організаційних структур як європейського, так і світового рівня.

Посередництво як метод/процес урегулювання конфліктів за допомогою посередника, на перший погляд, є досить новим явищем для України. Водночас, перші посередники в рамках різноманітних міжнародних проектів пройшли підготовку понад 10 років тому. Успішне результативне посередництво носить характер «перемоги для всіх». Окрім прямого результату – власне, вирішення спору, посередництво дійсно вирішує ще ряд непрямих завдань. Посередник може бути посередником у розмові, де сторони вже не можуть розмовляти одна з одною. У сімейних спорах, спорах в організації, трудових спорах і конфліктах, спорах, що випливають зі скарг споживачів емоцій зазвичай дуже багато, часом навіть занадто багато. Проте позбавитися від них – частина завдання, без вирішення якого медіація не може бути успішною [2].

*Законодавчі передумови розвитку посередництва в Україні*

Чинне кримінальне законодавство України не закріплює інституту посередництва як такого. Це, однак, не означає, що для застосування цієї процедури вже зараз немає законодавчих підстав. Більше того, якщо послідовно слідувати загальній логіці Кримінального та Кримінально-процесуального кодексів [33], здійснення органами дізнання та досудового слідства, прокуратурою, судом будь-яких спроб до примирення потерпілого та обвинуваченого/ підсудного, відшкодування останнім завданих ним збитків, усунення заподіяної шкоди має лише вітатися. Такий висновок зумовлюється загальними засадами кримінального законодавства (стаття 1 Кримінального кодексу України [32]). Інша справа, що застосування примирних процедур досі не визнається стадією кримінального процесу і не знаходить у ньому свого місця. Крім загальних та принципових передумов використанню примирних процедур у кримінальному процесі, Кримінальний і Кримінально-процесуальний кодекси України (далі – відповідно КК та КПК) містять низку норм, які можуть слугувати прямою підставою, по-перше, застосування посередництва та, по-друге, врахуванню його наслідків при прийнятті тих чи інших процесуальних рішень. Сюди належать:

Положення статті 45 КК, згідно з яким передбачається звільнення від кримінальної відповідальності у зв’язку з дієвим каяттям. При цьому особа має бути такою, що вчинила злочин вперше, а злочин має бути невеликої тяжкості.

Положення статті 46 КК, яким передбачається звільнення від кримінальної відповідальності у зв’язку з примиренням винного з потерпілим. Винний обов’язково повинен примиритися з потерпілим та відшкодувати завдані збитки або усунути заподіяну шкоду. При цьому під примиренням розуміється досягнення угоди, яка фіксує замирення потерпілого та обвинуваченого/підсудного та ту обставину, що потерпілий не заперечує проти звільнення винного від кримінальної відповідальності.

Положення частини першої статті 66 КК, якими визначається, що щире каяття або активне сприяння розкриттю злочину, добровільне відшкодування завданого збитку або усунення заподіяної шкоди є обставинами, що пом’якшують відповідальність. Крім того, частина друга статті 66 КК передбачає, що при призначенні покарання суд може визнати такими, що його пом’якшують, й інші обставини, не закріплені у названій статті (такою обставиною може бути, зокрема, примирення потерпілого та обвинуваченого/ підсудного у справах про злочини тяжчі, ніж злочини невеликої тяжкості) [32].

Положення частини першої статті 7 КПК, відповідно до якої суд вправі звільнити підсудного від кримінальної відповідальності, коли буде визнано, що на час розгляду справи в суді внаслідок зміни обстановки вчинене особою діяння втратило суспільну небезпечність або ця особа перестала бути суспільно небезпечною.

Положення статті 7-1 КПК, згідно з якими провадження у кримінальній справі може бути закрите судом у разі примирення обвинуваченого, підсудного з потерпілим та у зв’язку з дієвим каяттям. Цікаво, що КПК не встановлює обмежень стосовно цього права суду. Як зазначалося вище, вдале проведення посередництва може мати наслідком як дієве каяття обвинуваченого/ підсудного, так і його примирення з потерпілим.

Із зазначеного вище випливає, що чинне кримінальне законодавство України містить багато передумов для застосування посередництва. Наведені положення створюють правове поле для того, щоб посередництво, у разі його проведення, мало конкретні правові наслідки.

Разом з тим, незважаючи на те, що КПК містить низку норм, спрямованих на процесуальне наповнення перелічених можливостей застосування примирних процедур (пункт 11 частини першої статті 227 – повноваження прокурора; пункт 3 частини першої статті 229 – дії прокурора при перевірці справи з обвинувальним вироком; стаття 232-1 – дії прокурора у разі надходження до нього справ, по яких можливе звільнення обвинуваченого/ підсудного від кримінальної відповідальності або припинення провадження; пункт 2 частини першої статті 237 – питання, які з’ясовуються суддею при попередньому розгляді справи; пункт 5 статті 244 – рішення судді за результатами попереднього розгляду справи; стаття 248 – порядок закриття справи та ін.), законодавство не містить жодної згадки про власне посередництво чи його аналоги у кримінальному процесі. Фактично, це і є тим фактором, який стримує поширення цього інституту в Україні [33].

Отже, виявлено, що процес впровадження посередництва знаходиться на початковому етапі в Україні. Існує потреба у: популяризації посередництва, підвищенні рівня поінформованості населення щодо можливостей розв'язання конфліктів з позиції не протистояння, як альтернативи суду; проведенні тренінгів та освітніх програм для фахівців соціальної сфери, учнівської та студентської молоді; розбудові практичної сфери посередництва – впровадженні учнівських та студентських соціальних послуг з посередництва на основі принципу "рівний рівному"; створенні сімейних консультацій при центрах соціальних служб для молоді та судах (спочатку на засадах експерименту); застосуванні посередництва у пенітенціарній педагогіці як альтернативи ув'язненню неповнолітніх правопорушників, створенні нормативно-правової бази для здійснення посередництва в контексті формування нової сфери професійної діяльності.

В Україні існує велика необхідність створення нормативно-правової бази, котра має величезне значення для процесу посередництва у справах сім’ї. На сьогоднішній день існує Закону України "Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)"[26]. Також використовую процес посередництва при кримінальних, господарських та цивільних справах. За допомогою процесу посередництва люди намагаються уникнути відповідальності від скоєного. Завдяки процесу посередництва справи можуть не доходити до суду, це стосується усіх справ, але якщо справа кримінальна, то людина понесе відповідальність за вчинений нею злочин.

Сім’я також є важливою групою, котра потребує розв’язання конфлікту за допомогою процесу посередництва. Але нажаль у наш час це дуже важко робити так як немає нормативно-правової бази на яку можна було б опиратися при роботі з дітьми та батьками. Посередництво затримується в розвитку. У багатьох країнах, які було вище згадано давно існує нормативна база, закони, положення якими керуються посередники при роботі.

Фактично тієї нормативної бази, яка існує, цілком достатньо для здійснення такого роду діяльності, тому що в кожному окремому випадку послуга посередника може бути дуже подібною до тих, яку здійснюють посередники, консультанти, фасилітатори. Чого дійсно бракує, так це – законодавчо встановленого захисту прав посередників. Адже конфіденційність одна з головних умов успішності посередництва. Також потрібна нормативна база для того, щоб процес посередництва був цілком визнаний законом, адже так буде набагато легше його виконувати.

Посередництво може відбуватися як під час проведення спільних зустрічей сторін конфлікту, так і в окремих приватних (посередник-сторона) сесіях. За умови, що посереднику вдалося розбудувати між собою і стороною відносини довіри, він може отримати додаткову інформацію, яка допоможе стороні усвідомити свої реальні інтереси, відійшовши при цьому від правових позицій. В Сполучених Штатах Америки, у Великобританії посередник відповідно до закону не може бути викликаний до суду у якості свідка. На жаль, наші посередники таких привілей не мають. Хоча, з іншого боку, у зв’язку з тим, що всі матеріали, напрацьовані під час посередництва, знищуються одразу після того, як посередництво відбулося, посередник не зобов’язаний пам’ятати все, про що йому вдалося почути під час проведення процедури. Закон «Про посередництво» є [16] проект якого вже розроблено і проходить нормальні процедури просування вперед аж до прийняття його Верховною Радою, може зіграти велику роль в розвитку посередництва в Україні. Адже з прийняттям закону сторонам конфлікту буде якось спокійніше застосовувати щось для них маловідоме. Тому легітимізація ідеї є дуже важливою для встановлення довіри до неї. Є судді, які підтримують посередництво і досить чітко розуміють, що його запровадження допомогло б зменшити навантаження на суди шляхом зменшення кількості справ, належних до розгляду. Проте з їх боку є певні побоювання, що рекомендація посередництва як процедури може викликати підозри в заангажованості судді.

Підготовка посередників, підвищення їх кваліфікації не може бути прерогативою вищих навчальних закладів. Тренінгові програми, в рамках яких проходять підготовку посередники, спрямовані на відпрацювання навичок, а не надання знань про посередництва, що є головним завданням вищих навчальних закладів. Дискусійним також є питання щодо необхідності законодавчого регулювання формування спільноти посередників, об’єднання їх в організації, що мають власне врядування. Для регулювання цих питань існує спеціальне законодавство, а підставою для об’єднання повинно бути волевиявлення тих, хто хоче об'єднуватися.

Для роботи з сім’ями в Україні використовуються різні нормативні документи та постанови. Закон України "Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні" [28], Закон України "Про соціальну роботу з дітьми та молоддю"[27], Закон України «Про попередження насильства в сім'ї» [25], Закон України «Про охорону дитинства» [24], Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування»[22], Сімейний та Цивільний кодексами України. В даному законодавстві говориться загалом яка робота пророблюється з сім’єю, що соціальні служби можуть робити для сім’ї і чим можуть допомогти. Також дуже важливим документом при роботі з сім’єю є Постанова «Про питання діяльності органів опіки та піклування, пов’язаної із захистом правд дитини» [39], Постанова №5 Пленуму Верховного Суду України від 16 квітня 2004р «Про практику застосування судами України законодавства у справах про злочини неповнолітніх» [40]. В даній постанові розписано повноваження соціальних працівників та інших працівників, які мають справу з сім’ями та дітьми. Тут детально описано, що працівники мають такі права: реєстрація народження дитини, батьки якої невідомі; надання дозволу бабі, діду, іншим родичам дитини забрати її з пологового будинку або іншого закладу охорони здоров'я, якщо цього не зробили батьки дитини; позбавлення та поновлення батьківських прав; вирішення спорів між батьками щодо визначення або зміни прізвища та імені дитини; вирішення спорів між батьками щодо визначення місця проживання дитини; участь одного з батьків у вихованні дитини; побачення з дитиною матері, батька, які позбавлені батьківських прав; визначення форми влаштування дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування; встановлення і припинення опіки, піклування; утримання і виховання дітей у сім'ях опікунів, піклувальників, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу та виконання покладених на них обов'язків; збереження майна, право власності на яке або право користування яким мають діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування; розгляд звернень дітей щодо неналежного виконання батьками, опікунами, піклувальниками обов'язків з виховання або щодо зловживання ними своїми правами; інші питання, пов'язані із захистом прав дітей.

Отже, як такої бази із застосування процесу посередництва у справах сім’ї ще немає, але зроблено вже певні кроки, зокрема, написано проект про посередництво, який чекає свого затвердження. Незважаючи на це, є багато нормативних документів, на які опираються працівники соціальних служб для роботи з сім’ями. Однак, це не є саме тими документами, які потрібні для посередництва, але можна починати роботу на основі цих документі та вносити свої пропозиції і корективи, які б вже більше були підлаштовані під такий процес вирішення та попередження конфліктів і злочинності як процес посередництва.

## Висновки до розділу 2

Отже, проаналізувавши різні джерела можна сказати, що проблема конфлікту завжди була, є і буде актуальна для будь-якого суспільства. Проте в Україні на різних етапах розвитку конфлікти залишали не просто помітне місце, а, як правило місце, яке має вплив на її історію. Конфлікт і в майбутньому буде важливим фактором, яким має вплив на безпеку України та її громадян, оскільки швидкими темпами кількість населення зменшується в Україні, розпадаються молоді сім’ї, зменшується народжуваність. В любому конфлікті партнери відчувають змішані почуття (з однієї сторони, злість, ненависть, з іншої – приглушені доброзичливі почуття, породжені досвідом попереднього спілкування).

Питання сімейних конфліктів є дуже важливою проблемою, тому що сім’я, родина — найдавніший інститут людської взаємодії, унікальне явище. Важливість цієї проблеми полягає в тому, що кілька людей самим тісним способом взаємодіють протягом тривалого часу, тобто протягом більшої частини людського життя, у такій системі інтенсивної взаємодії, не можуть не виникати суперечки, конфлікти та кризи.

Для осмислення даної проблеми велике значення мають наукові праці вчених психологів Бондарчук O.I. ., Ацупов А.Я., Гришина Н.В., Пірне М.І., Ануфриева Н.М., Т.Н. Зелинская, Н.Е. Зелинский. та ін.

Також, проаналізувавши літературні джерела, можна сказати, що дуже вважливим є альтернативне розв’язання спорів — це форма приватного врегулювання відносин між сторонами разом. Посередництво належить до найбільш розповсюджених у світовій практиці підходів АРС. Термін «посередництво» є поширеним та більш наближеним до української культури. Посередники – не є суддями та арбітрами. Вони не мають права нав’язувати сторонам своє бачення проблеми чи варіант її вирішення. Головна мета посередників допомогти сторонам дійти порозуміння. Вони запитують, залагоджують «точки напруги» між сторонами, застосовують різні способи, завдяки яким досягнення компромісу полегшується, а укладена угода стає реальною для виконання.

Також з впевненістю можна сказати, що процес посередництва є дуже поширеним за кордоном. На сучасному етапі програми примирення успішно діють у Норвегії, Фінляндії, Великобританії, Австрії, Німеччині, Франції, Бельгії та закріплені на рівні національного законодавства. В інших країнах Європи здійснені перші кроки у вигляді пілотних проектів. Тут можна назвати Данію, Швецію, Нідерланди, Ірландію, Іспанію та Італію. Також активізувався рух за впровадження програм примирення у Східній Європі. Процес посередництва є дуже поширеним у США та Канаді. Люди частіше звертаються до посередників, а не до суду для розв’язання конфлікту.

Потрібність сімейного посередництва, у тому числі в діяльності державних органів, обумовлено низкою факторів. Спори, що випливають із сімейних правовідносин, є однією з найбільш складних категорій справ, але не стільки з погляду закону, скільки в силу великої кількості «позаправових» аспектів у їх утриманні. У всякому разі при вирішенні таких спорів важливо зберегти дружні відносини їхніх учасників, що часто неможливо в судовому розгляді. Сама природа змагальної системи налаштовує сторін одну проти одної, змушуючи їх змагатися та мислити в рамках протилежних позицій, перешкоджаючи нормальній комунікації й усвідомленню спільних інтересів, наприклад таких, як благополуччя дітей. У цьому сенсі посередництво сприяє та допомагає найбільш підходящим способом урегулювати сімейні спори.

Згідно з опрацьованою літературою ми бачимо, що в Україні застосування процесу посередництва перебуває лише на початковій стадії. Законодавча база потребує покращення та прийняття законів, які б стосувалися процесу посередництва. Потрібно створювати заклади, у яких можна було б проводити посередництво у різних сферах: сімейній, трудовій, кримінальній та інших. Виявлено, що процес впровадження посередництва знаходиться на початковому етапі в Україні. Існує потреба у: популяризації посередництва; підвищенні рівня поінформованості населення щодо можливостей розв'язання конфліктів з позиції не протистояння, як альтернативи суду; проведенні тренінгів та освітніх програм для фахівців соціальної сфери, учнівської та студентської молоді; розбудові практичної сфери посередництва – впровадженні учнівських та студентських соціальних послуг з посередництва на основі принципу «рівний рівному»; створенні сімейних консультацій при центрах соціальних служб для молоді та судах (спочатку на засадах експерименту); застосуванні посередництва у пенітенціарній педагогіці як альтернативи ув'язненню неповнолітніх правопорушників, створенні нормативно-правової бази для здійснення посередництва в контексті формування нової сфери професійної діяльності.

Попри недосконалість нормативно-правової бази для застосування посередництва у справах сім’ї в Україні розглядаємо досвід зарубіжних країн у цій сфері як певний орієнтир для формування відповідного вітчизняного досвіду. Водночас переносити зарубіжний досвід в контекст України без врахування вітчизняних реалій та потреб не варто. Увага дослідників і практикуючих фахівців, повинна бути на нашу думку, зосереджена як на адаптації зарубіжного досвіду так і на пошуку власних українських шляхів застосування моделі посередництва в умовах роботи із сім’єю. Нерозбудованість зазначеної сфери лише підкреслює необхідність максимально зосередитись на питаннях формування сімейного посередництва як засобу попередження злочинності, проявів девіантної та делінквентної поведінки. Для виконання цього потужного завдання особливо важливим є виявлення емпіричного досвіду та існуючих прогалин в розбудові сфери посередництва у справах сім’ї.

# Розділ 3. Дослідження методів соціальної роботи з питань посередництва у справах сім’ї, та розробка пропозицій, щодо вдосконалення роботи соціальних працівників центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді з питань посередництва.

## 3.1. Організація та проведення емпіричного дослідження

**Актуальність дослідження** хоча сьогодні Україна перебуває на етапі формування вітчизняної моделі відновного правосуддя, вже з упевненістю можна констатувати, що необхідність запровадження інституту примирення (посередництва) у вітчизняній системі права підтримує широке коло фахівців. Така підтримка ґрунтується, насамперед, на позитивних результатах практики застосування інституту примирення у багатьох країнах світу, що свідчать про його ефективність. До того ж, це відповідатиме загальній позиції України щодо гармонізації національного законодавства із законодавством Європейського Союзу, адже питанню примирних процедур присвячена низка рекомендацій і рішень Ради Європи.

Незважаючи на відсутність спеціального законодавства, Україна може похвалитися своїм власним досвідом застосування процедури посередництва, який підтверджує високу ефективність застосування цього інституту під час вирішення конфліктів. Так, починаючи з 2003 р., активно проводяться експерименти у судах (зокрема, у містах Києві, Харкові, Івано-Франківську, Автономній Республіці Крим та ін.). Також на території України діє низка регіональних груп посередництва, які об’єдналися в Асоціацію груп посередництва України, та Український Центр Порозуміння, який активно займається впровадженням програм примирення потерпілих і правопорушників та просвітницькою діяльністю у цій сфері.

Зокрема, посередництво забезпечує більш ефективне вирішення проблеми відшкодування моральної та/або матеріальної шкоди; надає можливість сторонам впливати на рішення, що приймається у справі, допомагає зняти емоційне напруження. Однак широкому застосуванню зазначеного процесу на практиці перешкоджає відсутність детальної регламентації процедури примирення в законодавчих актах, а також обмежене коло справ, у яких можна застосовувати цю процедуру [12].

Протягом 2006 р. відповідною робочою групою розроблено проекти законів України «Про медіацію (посередництво) у кримінальних справах» та «Про внесення змін до Кримінального та Кримінально-процесуального кодексів України щодо процедури посередництва». Метою зазначених законопроектів є впровадження процедури посередництва, яка полягає у примиренні підозрюваного, обвинуваченого або підсудного і потерпілого за участю посередника і відшкодуванні потерпілому завданої матеріальної та моральної шкоди.

Посередник, який здійснюватиме процедуру посередництва, повинен володіти вмінням усунення конфліктів і мати знання, не лише у сфері права, а й у таких сферах, як психологія, соціологія, педагогіка, які є необхідними для її проведення. Також визначаються професійні права та обов’язки посередника, підстави дисциплінарної відповідальності та види дисциплінарних стягнень, оплата праці, соціальне та пенсійне забезпечення, порядок оподаткування доходів посередників.

Одним із основних положень законопроекту є визначення організаційної форми діяльності посередників. Організаційною формою здійснення процедури посередництва є об’єднання посередників, яке є професійною громадською неприбутковою організацією, що можуть утворювати виключно посередники. У свою чергу об’єднання посередників утворюють Спілку посередників, метою якої є здійснення захисту їх професійних прав, забезпечення професійного незалежного контролю та створення системи підвищення кваліфікації посередників.

Про доцільність запровадження процедури посередництва (примирення) у цивільному та господарському судочинстві свідчать Рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи «Про посередництво в цивільних справах» та «Про сімейне посередництво», а також «Зелена книга» про альтернативне врегулювання спорів у цивільному та комерційному праві Комісії Європейських Співтовариств, Типовий закон ЮНСІТРАЛ «Про міжнародну комерційну примирювальну процедуру» з настановами щодо її впровадження й застосування (2002) тощо.

Отже, процес посередництва як альтернативний метод вирішення конфліктів є дуже актуальним на даний момент. Ми повинні робити кардинальні кроки для покращення роботи соціальних працівників та їх клієнтів, особливо це стосується категорії сімей, адже тут йдеться мова не лише про відношення чоловіка та дружини, а перш за все за благополуччя їх дітей. Ми повинні інтенсивніше впроваджувати даний процес, щоб мати можливість допомогти сім’ям вирішити їхні проблеми не втягуючи сюди дітей та не завдаючи їм психічних, моральних та фізичних травм. Процес посередництва є дуже потрібним і він вже починає набирати обертів у своєму застосуванні, тому ми повинні сприяти більшій інтенсифікації запровадження даного процесу в дію.

**Мета дослідження –** дослідити методи соціальної роботи з питань посередництва у справах сім’ї, та створити пропозиції щодо вдосконалення роботи соціального працівника при вирішенні сімейних конфліктів за допомогою посередництва.

**Об’єкт дослідження –** проблеми вирішення сімейних конфліктів засобами соціальної роботи.

**Предмет дослідження –** методи соціальної роботи з питань вирішення сімейних конфліктів.

**Завдання дослідження:**

1. З’ясувати, чи проводиться процес посередництва у сім’ях.
2. Дослідити, чи процес посередництва є відомим у громаді.
3. Дізнатися, чи достатньо спеціалісти ознайомлені з процесом посередництва.
4. Проаналізувати перспективи застосування процесу посередництва у справах сім’ї.
5. З’ясувати, що на думку спеціалістів, потрібно покращити для застосування процесу посередництва у справах сім’ї.

**Гіпотези дослідження**

* Припускаємо, що методи соціальної роботи сприяють вирішенню проблем розв’язання сімейних конфліктів.

**Метод дослідження**

Для того, щоб виконати емпіричне дослідження було використано такі методи роботи як:

Експертні опитування — це опитування компетентних, тобто висококваліфікованих у певній галузі фахівців (експертів). Експертними оцінками називають результати експертного опитування, а під експертизою розуміють дослідження будь-якого об’єкта, ситуації, питання, що потребує спеціальних знань, з наданням мотивованого висновку. Експертні опитування становлять окремий різновид і мають свою специфіку у доборі респондентів, організації проведення та інструментарії опитування, методах аналізу отриманої інформації. Респондентами в експертному опитуванні є експерти, які володіють необхідними для оцінки поставлених в дослідженні питань знаннями та досвідом; та професійною інтуїцією.

Експерт (від лат. expertus — досвідчений) — висококваліфікований фахівець в певній галузі діяльності, що володіє технологіями проведення експертиз та відповідною нормативно-правовою базою та бере участь у проведенні експертиз. В процесі опитування експерт є повноправним його діячем, якому надається інформація про завдання дослідження. У процесі оцінювання експерти виконують, як правило, дві основні функції: формують об’єкти і здійснюють вимірювання характеристик.

Основний інструментарій експертних опитувань - анкета чи бланк-інтерв'ю - розроблені за спеціальною програмою. На відміну від масового опитування, програма прогнозного опитування експертів не так деталізована і має переважно концептуальний характер.

Процедура опитування експертів може бути очною чи заочною (поштове опитування, телефонне інтерв'ю). Наш метод опитування був поштовим (електронним), працівникам так було легше відповісти на питання анкети, адже в них і без цього багато роботи.

Завдання експерта полягає в тому, щоб з урахуванням об'єктивної ситуації і чинників, які цікавлять-дослідника, висловити щодо поставлених запитань неупереджені, всебічно виважені міркування [46, с.446].

Соціологічне спостереження – метод збору інформації, сутність якого полягає в безпосередній реєстрації фактів, явищ, процесів, що відбуваються в соціальній реальності. Сучасна людина постійно спостерігає те, що відбувається навкруги, запам’ятовує, аналізує та пояснює побачене. Спостереження є невід’ємним елементом сучасного людського життя, зміст якого полягає у безперервному зв’язку із навколишнім середовищем. Наукове спостереження характеризується підпорядкованістю дослідницькій меті та завданням.

Процедура його передбачає здобуття детальної, первинної інформації, оскільки дані спостереження повніше віддзеркалюють живу соціальну реальність. Є різні види спостережень які діляться на категорії. За ступенем формалізації можна виділити структуроване (застосовується тоді, коли дослідник має достатньо інформації щодо об’єкта дослідження і може заздалегідь виокремити всі важливі елементи досліджуваної ситуації, розробити чіткий план та спеціальні документи) та неструктуроване спостереження (передбачає лише визначення загальних рис ситуації, а не чіткий план дій спостерігача, найчастіше використовується в пошукових та розвідувальних дослідженнях). Спостереження також поділяються за місцем проведення на лабораторне (передбачає, що умови його проведення визначає і створює дослідник) та польове (застосовується у реальній життєвій ситуації, використовуючи робоче приміщення для зборів, аудиторію тощо). Є ще одна категорія за якою можна поділити спостереження за ступенем участі спостерігача невключене (дослідник перебуває поза процесом чи явищем, які вивчає, будучи стосовно них зовнішнім спостерігачем) та включене (дослідник певною мірою є учасником досліджуваного процесу, дослідник може бути пасивним спостерігачем майже не брати участь та активним, коли його всі будуть називати своїм) спостереження.

Метод аналізу документів один із широко застосовуваних і ефективних методів збору первинної інформації. Документи із різним ступенем повноти відображають духовне та матеріальне життя суспільства і передають не тільки подію та фактологічний бік соціальної дійсності, але і фіксують мову викладу, характер опису та відображення соціальної дійсності.

**Вибірка**

Головним методом емпіричного дослідження є експертне опитування працівників Центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді у місті Сєвєродонецьку. Оскільки у даному центрі числилося тільки 5 фахівці разом із директором, наша вибірка є доступною. Тобто оскільки у даному центрі не було більше кваліфікованих спеціалістів по даному питанні було опитано всіх п’ятьох експертів.

## 3.2. Інтерпретація результатів емпіричного дослідження

На запитання «Чи доводилося Вам працювати з сім’єю?» всі опитані соціальні працівники відповіли, що так.

На запитання «З яким числом сімей Вам доводилося працювати?» відповіді були різноманітні починаючи від трьох і поза двісті сімей.

На запитання «Як Ви вважаєте, чому люди не звертаються до спеціалістів для вирішення конфліктів чи спірних питань у сім’ї?» експерти назвали такі причини: відсутність відповідної культури взаємовідносин, в українській культурі не прийнято виносити питання сімейного життя назовні, відсутність законодавчої та правової підтримки, низький рівень поінформованості про процес посередництва, відсутність відповідних соціальних послуг, недовіра до працівників які працюють в даній сфері.

На запитання «Чи знайомий для Вас процес посередництва?» отримали відповіді ознайомлені з ним поверхнево або ж взагалі не знайомі з таким процесом.

На запитання «Як Ви гадаєте, чи достатньо люди ознайомлені з такою процедурою як посередництво?» всі експерти погоджуються, що ні.

На запитання «Чи доводилося Вам спостерігати за процесом посередництва у справах сім’ї?» двоє з експертів відповіли так.

На запитання «Як на Вашу думку чи потрібно проводити тренінг, для того щоб навчати спеціалістів посередництва при вирішенні сімейних конфліктів?» усі експерти відповіли так, відповідь була обґрунтована тим, що потрібно здобувати новий досвід, та набувати нових навичок.

На запитання «Скільки випадків застосування посередництва Ви спостерігали?» відповіді були від жодної до двох-трьох.

На запитання «Що саме з підходу посередництва Ви використовували?» експерти дали такі відповіді: переговори, збір інформації, пошук альтернативних рішень для вирішення проблем, переговори з батьками.

На запитання «Якими нормативними документами Ви користуєтесь при роботі з сім’єю?» було отримано такі відповіді: статутом організації, сімейним кодексом «Про охорону дитинства», постановами Кабінету Міністрів, документами про співпрацю (супервізія), Конституцією України, Наказами міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту.

На запитання «Чи важливе, на Вашу думку, посередництво при вирішенні конфліктів в сім’ї?» експерти відповіли, що так дуже важливе, тому що можна мирно вирішити конфлікти не втягуючи при цьому в суперечки дітей, які страждають через батьків.

На запитання «Як, на Вашу думку, що потрібно робити для того, щоб посередництво у справах сім’ї використовувалося в професійній діяльності?» експерти відповіли, що потрібно покращити законодавство, більше інформувати про такий процес як посередництво, сприяти щоб послуги посередництва надавали різні організації, навчити соціальних працівників, які працюють з сім’ями досконалої техніки проведення посередництва.

На запитання «Що, на Вашу думку, потрібно змінити в законодавстві для покращення процесу посередництва у справах сім’ї в нашій країні?» отримали такі відповіді: прийняти закон про посередництво; розробити механізми проведення процесів для соціальних працівників, внести їх у положення про діяльність соціального працівника у різних соціальних службах по всій державній вертикалі; законодавство має назвати посередництво як, підхід до вирішення конфліктів в сім’ї; питання посередництва мають бути включеними до програм підвищення кваліфікації соціальних працівників; потрібно ввести навчання для фахівців з посередництва.

Провівши емпіричне дослідження, можна стверджувати, що соціальні працівники є мало знайомими з процесом посередництва як альтернативним методом вирішення конфліктів у сім’ї. Опитуючи експертів ми дізнавалися, що вони бували присутніми під час проведення процесу посередництва, але самі вони не застосовували його на практиці. За словами експертів, вони використовують частково елементи процесу посередництва, проте аналізуючи їхні відповіді можна сказати, що частина експертів не орієнтується в тому, що процес посередництва в себе включає. Були різні відповіді, наприклад, один із експертів відповів, що з процесу посередництва використовував роботу з законодавством. З цієї відповіді стає очевидним те, що соціальний працівник не має уявлення про те, що таке процес посередництва і як його потрібно застосовувати на практиці. На думку багатьох спеціалістів**,** потрібно більше інформувати населення про такий метод роботи, а в основному потрібно показувати спеціалістам досвід інших фахівців у цій сфері, потрібно проводити навчання, де б вони мали змогу дізнатися про нові моделі роботи, про нові методики, та використовуючи вже освоєний досвід фахівців пробувати використовувати різні процеси у роботі з клієнтами самостійно. Експерти яких ми опитували, наголошують на тому, що для того щоб процес посередництва почав інтенсивніше використовуватися у роботі з клієнтами, потрібно законодавство на яке вони змогли б опиратися при роботі з сім’ями та іншими групами людей. Беручи до уваги усі відповіді експертів, можна сказати, що все таки деякі з них знайомі з процесом посередництва і готові у майбутньому брати участь у навчаннях та підготовці до процесу посередництва у справах сім’ї.

Також для того, щоб отримати інформацію про методи соціальної роботи з питань посередництва у справах сім’ї було застосовано метод спостереження. Спостереження проходило 6 тижнів під час проходження практики у Центрі соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді у місті Сєвєродонецьку.

Спостереження показало, що було багато звернень сімей з різними проблемами. Багато звернень було від сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, які потребують допомоги фахівця. Потреби клієнтів були різними від найменших де була потрібна мінімальна допомога при влаштуванні у дитячий садочок, наданні допомоги багатодітній сім’ї до більших де були спори у сім’ї, які потрібно було вирішити не завдавши шкоди дитині.

Деякі випадки було вибрано та зазначено у Табл. 3.1.

**Таблиця 3.1.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| З якою проблемою було звернуто? | Яку роботу виконав соціальний працівник? | Чи можливе застосування посередництва у даному випадку? | Чи було застосовано процес посередництва? |
| Чоловік звернувся в центр соціальної служби, для того, щоб соціальний працівник допоміг оформити допомогу на виплату по дитині на нього, тому що допомога оформлена на жінку яка не проживає з ним та дітьми та використовує не раціонально кошти, котрі поступають на дитину. | Візит в сім’ю;  Розмова окремо з кожним із подружжя;  Допомога налагодити відносини між подружжям;  Допомога при оформленні потрібних документів та ін.. | Так | Частково було застосовано посередництво, проте якби соціальний працівник мав більше знань та навиків даного процесу ситуація могла бути у даній сім’ї інша. Можливо соціальний працівник і сам не знав, що застосовує деякі елементи з процесу посередництва, тому що з таким процесом не повністю знайомий. |
| Старша жінка звернулася до соціальної служби з проханням прийти до неї додому і допомогти їй, тому що її донька та зять за її словами вживають алкоголь, гуляють, потім приходять до хати та влаштовують сварки, вони мають маленьку дитину, за якою не дивлять і якій не приділяють уваги. | Візит в сім’ю з дитячим терапевтом;  Розмова з бабусею;  Розмова з батьками;  Часті візити в сім’ю, щоб виявити чи правдиві слова бабусі і чи дитина дома не доглянута;  Виявлення соціальним працівником проблем;  Вирішення даних проблем. | Так | Посередництво також певною мірою було застосовано, соціальний працівник намагався допомогти вирішити конфлікт між молодою парою та бабусею. Соціальний працівник допоміг вирішити їм конфлікт та налагодити відносини. |
| Прийшла жінка яка має 3 дітей, звернулася з проханням допомогти їй у пошуку місця для проживання, оскільки вона забрала дітей та пішла від чоловіка. | Візит жінки у соціальний центр;  Розмова соціального працівника з жінкою;  Пропозиція поїхати до батьків жити;  Спроба примирити подружжя;  Взяття жінки під соціальний супровід. | Так | Посередництво не було застосовано. |

Отже, можна сказати, що за місяць спостереження роботи соціального працівника у центрі соціальних служб процес посередництва нажаль не залучається при роботі з сім’ями, так якби цього хотілося. У багатьох зверненнях клієнтів, можна було допомагати їм подолати проблем іншими шляхами. Соціальні працівники все роблять, щоб допомогти сім’ям та не дати нашкодити дітками, які опинилися у конфліктних ситуаціях батьків, однак якби вони були більш обізнані з процесом посередництва, мали уявлення, як це відбувається в роботі, результати їхньої роботи були б набагато кращими та швидше б вирішували сімейні конфлікти.

Для того, щоб з’ясувати діяльності Центру Соціальних Служб для сім’ї, дітей та молоді в питаннях посередництва у справах сім’ї було здійснено аналіз документів. За допомогою даного методу було з’ясовано, що кожен центр соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді працює відповідно до загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді затвердженого постановою Кабінету Міністрів» України від 27 серпня 2004 р. № 1226. Кожен центр діє на підставі власного Положення, затвердженого в установленому; порядку.

Основні завдання які виконує центр та його соціальні працівники це:

1) надає соціальне обслуговування сім’ям, дітям та молоді шляхом надання їм соціально-педагогічних, психологічних, соціально-медичних, соціально-економічних, юридичних та інформаційних послуг;

2) виконує соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, соціальний патронаж молоді, що відбуває чи відбула покарання у формі обмеження або позбавлення волі на певний строк;

3) проводить соціально-профілактичну роботу із запобігання правопорушенням та іншим негативним явищам у дитячому та молодіжному середовищі, подолання їх наслідків, пропагує здоровий спосіб життя;

4) здійснює соціально-реабілітаційні заходи, спрямовані на надання особам, які перебувають у складних життєвих обставинах (у тому числі, які постраждали від насильства в сім'ї), допомоги у відновленні ними порушених функцій організму, компенсації обмежень життєдіяльності та підтриманні оптимального фізичного, психологічного, соціального рівня для досягнення соціальної адаптації та виконує інші функції, які на нього покладено.

У процесі виконання завдань, які покладено на центр ведеться співпраця з місцевими органами виконавчої влади, установами та організаціями також з фізичними особами та волонтерами. Центр бере активну участь у реалізації різних проектів, сприяє громадським організаціям. Також для того, щоб реалізувати задумане залучає благодійні організації, намагається поширити інформацію засобами масової інформації, сприяє та всіляко допомагає волонтерській діяльності та інше.

Провівши аналіз документів можна сказати, що діяльність центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді у питаннях посередництва у справах сім’ї, не використовується при роботі соціального працівника. Є мінімальний відсоток застосування даного процесу, проте ніхто з соціальних працівників не усвідомлює, що це можна віднести до процесу посередництва оскільки з ним майже не знайомі. Наприклад проаналізувавши документи, які стосуються сімей у даному центрі можна зробити висновок (Табл. 3.2.):

**Таблиця 3.2.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва документу | Кількість переглянутих док. | Було застосовано процесу посередництва % |
| Карта обліку роботи з сім’єю. | 80 | 0 % |
| План соціального супроводу сім’ї | 100 | 0 % |
| Індивідуальний план | 60 | 0 % |
| Акт дитини та сім’ї (комплексна оцінка потреб) | 45 | 0 % |

Отже, по даній табличці очевидно, що процес посередництва на практиці не застосовується у центрі соціальних служб. Дуже важливо виправляти дану помилку, адже робота соціального працівника стане набагато ефективнішою, якщо він буде обізнаний і в новіших технологіях, та процесах вирішення сімейних конфліктів чи не гаразді. Тому дуже важливим є питання, у підвищенні кваліфікації соціальних працівників, навчити їх процесу посередництва, як альтернативного методу вирішення спорів, та щоб вони застосовували його на практиці, а не лише були поверхнево з ним ознайомленні. Для цього пропонуємо програму тренінгу, який допоможе соціальним працівникам удосконалити свої вміння та навички, та дізнатися для себе багато нового і ефективного.

*Після аналізу результатів емпіричного дослідження можемо сказати чи підтвердилася або спростувалася гіпотеза дослідження*

Після отриманих результатів дослідження можна сказати, що гіпотеза підтвердилася і методи соціальної роботи сприяють вирішенню проблем розв’язання сімейних конфліктів.

## 3.3. Пропозиція програми тренінгу, щодо вдосконалення роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї.

Для задоволення виявлених потреб у навчанні персоналу залучених до дослідження організацій, ми пропонуємо розроблений зміст тренінгу «Посередництво у справах сім’ї». У цьому тренінгу запропоновані теми для вивчення у подальшому, дані теми випливають з результатів опитування, тобто те про, що соціальні працівники не знають, але хочуть дізнатися.

Після завершення даного тренінгу слухачі матимуть такі знання:

* Розуміння різноманітних теорій конфлікту та їх походження;
* Розуміння динаміки розгортання конфлікту (конструктивного, деструктивного), а також складових елементів цього процесу;
* Розуміння моделі аналізу конфлікту;
* Розуміння підходів до мирного розв’язання конфлікту;
* Розуміння підходів Альтернативного розв’язання спорів;
* Розуміння процесу посередництва при вирішенні конфліктів у сім’ї;
* Розуміння прав та можливостей посередника.

Після завершення даного тренінгу слухачі здобудуть такі вміння:

* Здатність обговорювати конфлікт як явище з точки зору його динаміки, складових елементів, а також теорій, що роблять спробу пояснити його природу;
* Здатність оцінювати конфлікт;
* Здатність здійснювати процес посередництва для розв’язання широкого спектру конфліктів;
* Вміння вирішувати спори та конфлікти альтернативними методами;
* Здатність використовувати вміння і навички, якими володіє посередник.

Метою тренінгу для соціальних працівників буде поінформувати їх про процес посередництва як один із альтернативних методів вирішення конфліктів в цілому, а особливо в роботі з сім’єю. Працівникам буде надана інформація у вигляді лекцій, також деякий матеріал їм дадуть на само опрацювання, будуть проведені рольові ігри, за допомогою яких кваліфіковані посередники будуть проводити майстер класи роботи посередника з сторонами конфлікту. Будуть опрацьовані навички посередника, зазначено, що він може роботи, а чого не має права робити.

На теоретичну частину буде винесено декілька блоків з матеріалами про конфлікти, їх вирішення, про альтернативні методи вирішення конфліктів, та про процес посередництва в цілому.

***Перший Блок «Конфлікт та методи його вирішення».***

У цьому блоці буде потрібно обов’язково розглянути поняття «конфлікт» (різка сутичка протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або суб’єктів взаємодії; сприймана несумісність дій або цілей) [11]. Потрібно розповісти як розвивається конфлікт, в даному блоці обов’язкова потрібно згадати про рівні конфлікту [10]. За Дж. Бернардом можна визначити три істотні комплекси причин, зовнішні форми їх прояву і можливості дозволу та говорити про три різні ситуації, а саме: соціально-психологічну напруженість (зазвичай розвивається ірраціонально і безконтрольно та супроводжуються відчуттям ненависті, упередженим ставленням); соціологічні суперечності (належать до групових дій і колективних інтересів і можуть проявлятися у різноманітних конфронтаціях) та семантичні розбіжності (нерозуміння змісту понять, різні думки щодо ідей і цінностей) [51]. У цьому блоці ми будемо також говорити про ієрархічну модель потреб за А. Маслоу, рівні конфлікту за Айсбергом: суперечка, прихований конфлікт та глибинний конфлікт. Даний блок також буде розкривати типологію конфліктів за Ф. Глазлом, стилі управління конфліктом за І.Томасом і Р. Кілменном [55].

Після поданої інформації соціальним працівникам можна буде провести вправу можна і не одну для того, щоб учасники трохи відпочили.

*Визначення поняття «конфлікт». Вправа «Намалюй конфлікт»*

Час – 25 хвилин.

Мета: з’ясування поняття «конфлікт».

Матеріали: фліп-чарт, маркери, папір А4 для кожного учасника.

Учасники отримують листки паперу, на яких їм пропонують намалювати картину або будь-який малюнок, який асоціюється з поняттям «конфлікт». Після завершення роботи кожен презентує її, обґрунтовуючи, що саме значить цей малюнок і чим він асоціюється з конфліктом. Фасилітатор записує ключові асоціації на фліп-чарті.

Після дискусії можна підбити підсумки про суть конфлікту, його позитивні та негативні сторони. Конфлікт постійно існує в житті, але наша реакція на нього зумовлена нашим попереднім досвідом. Хоча не сам конфлікт є проблемою, а те, як ми на нього реагуємо Якщо ми вважаємо, що конфлікт є загрозою, то ми реагуємо відповідно. Якщо ж знаємо, що конфлікт може призвести до вирішення протиріч, то відносимося більш конструктивно і спокійно. Крім того, наша реакція на конфлікт залежить від того, наскільки ми вміємо його вирішувати і цьому треба вчитися.

***Другий Блок «Альтернативні методи вирішення конфліктів».***

Наступний блок вже буде спрямований на те, щоб наголосити на альтернативних методах вирішення конфлікту. С.Моор узагальнює існуючі підходи до розв’язання конфлікту і подає детальний перелік, в якому вони поділяються на такі групи: а) особисте прийняття рішення сторонами: уникнення конфлікту, неофіційне обговорення і розв’язання проблеми, переговори, посередництво; б) особисте прийняття рішення третьою стороною: адміністративне рішення, третейський суд/ арбітраж; в) юридичне (суспільне), авторитарне прийняття рішення третьою стороною: судове рішення, законодавче рішення; г) примусове прийняття рішення, не передбачене законом: безпосередня дія без насильства і насильство [64].

Потрібно буде детальніше розглянути кожних підхід, як відбувається чим відрізняється. С. Пікард проводить межу між альтернативними і судовими методами розв’язання спору. До першої групи автор додає ще один метод – «примирення», який розташовує в центрі, між альтернативними і судовими методами розв’язання спору [65].

***Третій Блок «Процес посередництва».***

Даний блок буде найголовнішим з усього курсу тренінгу, адже нам потрібно, щоб соціальні працівники зрозуміли цілком і повністю, що собою представляє процес посередництва та як його потрібно правильно застосовувати на практиці при роботі з сім’єю [51]. У цьому блоці, ми представимо, що посередництво – це чітко структурований процес професійного втручання, зорієнтований на виконання завдання для вирішення конфлікту з позиції не протистояння. Його призначення є залишити максимально можливий контроль за прийняттям рішень у самих учасників конфлікту і в той же час надати повноваження керувати процесом вирішення спірних питань третій стороні – посередникові [56].

Даний блок буде також містити в собі інформацію про цілі посередництва, про цінності та принципи посередництва, про ролі посередника при виконанні даного процесу [62]. Буде розглянуто умови застосування посередництва, розказано і пояснено модель процесу посередництва та етапи і стадії [19].

Після запропонованого матеріалу провести вправи.

*Етапи посередництва. Пазл, обговорення*

Час – 40 хвилин.

Мета: сформувати розуміння структури процесу посередництва.

Матеріали: матеріали «Етапи посередництва», скотч, ножиці по 2 пари.

Група ділиться на 2 команди, її учасникам роздають таблички з назвами етапів посередництва. Завдання кожної групи – якнайшвидше та найправильніше поєднати таблички між собою, відображаючи послідовність етапів посередництва та пояснити, чому група визначила саме таку послідовність. У кінці вправи тренер резюмує сказане і разом з групою детально обговорює кожен з етапів, його значення та дії посередника.

*Комунікативні навички посередника. Активне слухання. Вправа «Цікава історія». Мозковий штурм «Техніки активного слухання»*

Час – 30 хвилин.

Мета: формування знань щодо комунікативних навичок, необхідних посереднику; надання інформації про важливість застосування навичок активного слухання.

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Тренер об’єднує групу в дві однакові за кількістю підгрупи. Перша підгрупа виходить за двері, де учасники отримують завданні згадати невелику цікаву історію із власного життя (або сюжет книжки, фільму і т.п.), який вони будуть розказувати комусь із іншої групи. Доки учасники обирають історії, посередник дає завдання іншій групі (так, щоб не чули учасники першої): спочатку (хвилину-дві) уважно слухати те, що розповідатиме співрозмовник, а потім після непомітного сигналу тренера, перестати слухати, відволікатися, демонструвати неуважність і т.п. Коли учасники першої групи готові (обрали цікаву історію), тренер запрошує їх до кімнати, де пропонує обрати кожному пару з іншої групи та почати розповідь. Після завершення вправи учасникам першої групи пропонується проаналізувати, яку поведінку демонстрували їх колеги на початку розмови та в кінці. Важливо, щоб усі бажаючі висловилися. Наприкінці посереднику доречно пояснити, що метою даної вправи було наочно продемонструвати різницю між ситуацією, коли співрозмовник уважно слухає розповідь іншого, а коли – ні.

Тренер пропонує учасникам дати відповідь на питання: «Що роблять люди, коли не слухають співрозмовника і як це впливає на співрозмовників?» Відповіді записуються на фліп-чарті для того, щоб скласти «Заборонений список посередника» - такої поведінки, яку не варто демонструвати сторонам під час посередництва. Потім обговорюється питання: «Що роблять люди, коли уважно слухають і намагаються зрозуміти співрозмовника?» Результати також виписуються на фліп-чарті, і як підсумок складається список тих дій, які допоможуть посереднику якісно проводити процедуру посередництва. Зазвичай, більшість із названих позитивних дій посередника належать до навичок активного слухання. Під кінець тренер надає інформацію стосовно навичок активного слухання та їх важливості в роботі посередника.

Отже, це буде програма тренінгу яка буде містити в собі як теорію так і рольові ігри в яких соціальні працівники зможуть попробувати бути в ролі посередника та виконувати його функції та завдання. Соціальні працівники будуть мати змогу продемонструвати, що вони запам’ятали з даного тренінгу беручи участь у різних іграх, яких буде достатньо для того, щоб перевірити чи дійсно вони зрозуміли суть посередництва та процедуру його проведення.

## 3.4. Науково-методичні рекомендації для фахівців соціальної роботи служби з питань посередництва у справах сім’ї

На основі проведеного дослідження можна запропонувати такі науково-методичні рекомендації:

* Рекомендуємо прийняти закони про посередництво, у якому буде висвітлено права та обов’язки обох сторін, як посередника так і конфліктуючих сторін; будуть зазначені завдання процесу посередництва; визначено при яких сферах може застосовуватися даний процес та як правильно він повинен проводитися і при яких обставинах він може припинитися. У цьому законі також повинно бути зазначено про толерантність та нейтральність посередника, про конфіденційність яка повинна бути закріплена документально, тобто угодою між двома сторонами посередником та клієнтом. Цей закон повинен містити в собі інформацію про те, хто може займатися проведенням процесу посередництва та, що повинен вміти фахівець;
* Рекомендуємо поінформувати населення про такий метод вирішення конфліктів як посередництво. Інформування населення можна проводити за допомогою засобів масової інформації; у центрах соціальних служб, де соціальні працівники будуть надавати інформацію клієнтам про можливість вирішення конфліктів альтернативними методами; можна розробити брошури, які волонтери зможуть роздавати на вулиці прохожим людям; також є варіант створення сайту на якому буде висвітлена інформації про процес посередництва, що він собою представляє, як проводиться та організації в які люди можуть звернутися за такою допомогою;
* Пропонуємо ввести спеціальний курс для соціальних працівників для підвищення кваліфікації, де їх будуть навчати процесу посередництва як проводити, що потрібно робити, а чого не можна виконувати. Будуть навчати навичкам посередника, його ролі при проведені процесу посередництва, проводити тренінги та різні лекції для підвищення їхньої кваліфікації та здобуття нових вмінь та навичок. Дані навчання будуть місти в собі загальну інформацію про альтернативні методи вирішення конфліктів, про процес посередництва загалом, особливо про проведення даного процесу вирішення конфліктів у сім’ї;
* Пропонуємо програму змісту тренінгу для соціальних працівників в якій зазначаємо, що саме буде вивчатися на цьому тренінгу, які питання будуть розкриті, та які знання і вміння здобудуть слухачі даного тренінгу;
* Рекомендуємо у соціальних закладах особливо у тих, де працюють із сім’ями, відкрити відділ, де буде посередник який допоможе вирішувати конфлікти у сім’ї за допомогою альтернативних методів в тому числі і будуть проводитися процеси посередництва. Пропонуємо у цих відділах повідомляти сім’ї про те, що існує такий спеціаліст, що саме він може робити і як може допомогти сім’ї.

## 

## Висновки до розділу 3

У емпіричному дослідженні було поставлено певні завдання, які потрібно було виконати. Проаналізувавши результати, які були отримані в ході дослідження, тобто проведення експертного опитування, спостереження та аналізу документів можна зробити такі висновки:

1. Після проведеного емпіричного дослідження, методом експертного опитування було з’ясовано, що процес посередництва не використовується у практиці соціальними працівниками центру соціальних служб для сім’ї дітей та молоді у м. Сєвєродонецку. Даний метод альтернативного розв’язання спорів не є відомим працівникам, та не застосовується на регулярній основі при роботі з сім’ями.
2. Було також з’ясовано, що процес посередництва є мало відомим для самих клієнтів та громади яка звертається до даної служби. Не всі знайомі з таким процесом вирішення конфліктів. Дана проблема стає причиною того, чому посередництво повільно розвивається в Україні.
3. З отриманих результатів емпіричного дослідження випливає, що багато спеціалістів не знайомі з цим процесом АРС. Також опитані експерти зазначили, що потрібно підвищувати кваліфікацію у соціальній сфері та проводити курси з посередництва. Мало спеціалістів знають, що існує такий процес вирішення конфліктів, як посередництво, проте не кожен з них знає, як правильно його застосовувати.
4. Проаналізувавши експертне опитування, провівши спостереження та аналіз документів, можна сказати, що місце застосуванню посередництва у справах сім’ї є. Однак для того, що реалізувати застосування цього процесу на практиці потрібно дуже добре постаратися. На даний момент не всі люди знаю, що можна вирішити свої проблеми за допомогою даного процесу, не всі спеціалісти володіють цією технікою роботи та мають відповідні навички.
5. Проаналізувавши отримані результати можна зробити такі висновки, що потрібно поінформувати людей про такий процес вирішення конфліктів, як посередництво, потрібно ввести підготовчі курси для соціальних працівників, де їх будуть навчати процесу посередництва. Потрібно прийняти закон про посередництво та покращити нормативну базу.

Припущення яке було зроблено, що методи соціальної роботи сприяють вирішенню проблем розв’язання сімейних конфліктів підтвердилося. Для вирішення проблем розв’язання сімейних конфліктів є різні методи соціальної роботи, котрі потрібно втілювати на практиці, а не щоб про них було відомо лише з літературних джерел чи наукових праць різних фахівців. Посередництво є одним із методів соціальної роботи який допомагає вирішувати сімейні спори альтернативним шляхом, не завдаючи шкоди ні кому із членів сім’ї в особливій мірі не завдаючи шкоди дитині, якщо вона є у такій сім’ї. Адже дуже важливою є робота соціального працівника при роботі з сім’єю, в першу чергу потрібно думати за дитину, щоб у неї не виникло психологічної, фізичної чи моральної травми, про це потрібно нагадувати батькам у яких в сім’ї виникає суперечка.

Також вдалося досягнути мету яку було поставлено на початку емпіричного дослідження, тобто дослідити методи соціальної роботи з питань посередництва у справах сім’ї, та створити пропозиції щодо вдосконалення роботи соціального працівника при вирішенні сімейних конфліктів за допомогою посередництва. В ході дослідження було з’ясовано, що методи соціальної роботи з питання посередництва не застосовуються на практиці у даному центрі. Проаналізувавши усі результати дослідження також було запропоновано науково-практичні рекомендації соціальним працівникам.

# Висновки

У результаті застосування теоретичних і емпіричних методів дослідження було зроблено такі висновки:

1. Проаналізувавши різні джерела та літературу, можна сказати, зо велика увага приділяється актуальним проблемам формування та розвитку соціальної сфери. Соціальний розвиток є специфічним різновидом соціальних змін. Важливими елементами соціального розвитку звичайно виділяють такі: а) спрямованість; б) усталеність, відчутність зворотності кількісних та якісних змін; в) закономірність, тобто необхідний характер. В результаті розвитку виникає новий якісний стан об'єкта, який виступає як зміна його складу або структури (тобто виникнення, трансформація або зникнення його елементів і зв'язків). Досвід соціальних рухів підтверджує, що загальна висхідна лінія розвитку є результатом складної діалектичної взаємодії таких протилежностей, як змінне і незмінне, позитивне і негативне, раціональне і ірраціональне, прогресивне і регресивне, безперервне і перервне, стихійне і закономірне.
2. Сім'я – це невід'ємна ланка суспільства. Сім’я, подружжя – це соціальний інститут, і в цьому смислі він входить до культурного контексту, опирається на звичаї, визнані суспільством стереотипи поведінки, у тому числі й на такі, що виходять за межі шлюбу і виражають ставлення суспільства, зокрема, до позашлюбних зв’язків, які завжди є результатом особистого вибору, особистого почуття і визначеного емоційного стану. Таким є сучасне бачення інституту сім’ї у європейському культурному просторі. Інститут сім’ї відіграє дуже важливу роль у соціальному розвитку країни. Зміни, що відбуваються в житті сім’ї, тісно пов'язані зі змінами й перетвореннями в суспільстві, частиною якого вона є. Різноманітні соціально-економічні зміни в матеріальній і духовній культурі, зумовлені науково-технічним поступом, поліпшенням засобів комунікації тощо, впливають на сім’ю. Вони викликають зміни ролей і позицій у межах родини, ціннісних орієнтацій, норм і способів поведінки, укладу сімейного життя взагалі.
3. Сімейна політика є важливим інструментом впливу на забезпечення умов для всебічного розвитку сім’ї та її членів, найповнішої реалізації сім’єю своїх функцій і поліпшення життєвого рівня, укріплення і розвитку соціального інституту сім’ї в цілому. Пріоритети державної політики щодо сім’ї, закріплені в законодавчих актах, програмах, концепціях та спрямовані на розбудову соціального розвитку в Україні, захист прав та свобод людини і громадянина. Проте незважаючи на це існують наявні серйозні невирішені соціальні проблеми, які потребують вирішення. В ході даного дослідження було з’ясовано, що такий метод соціальної роботи як посередництва на практиці фахівцями не використовується і не має місця у їхній практиці. Процес посередництва можливий у застосуванні з даними клієнтами. Враховуючи це було запропоновано пропозицію щодо підвищення кваліфікації соціальних працівників, запропоновано програму тренінгу для соціальних працівників. Даний тренінг надав змогу їм ближче ознайомитися з цим процесом та навичками, котрими повинен володіти соціальний працівник. Було запропоновано науково-методичні рекомендації для фахівців соціальної роботи: поінформувати населення вище згаданими способами, для кращого пізнання людьми мирного способу вирішення їхніх проблем; ввести спеціальні навчання для соціальних працівників, де вони будуть підвищувати свою кваліфікацію та отримувати нові вміння та навички, а також будуть знайомитися з чужим досвідом роботи у такій сфері; створювати в соціальних службах відділи у яких будуть надаватися посередницькі послуги.

4.Після проведеного емпіричного дослідження, можемо сказати, що поставлену на початку мету магістерського дослідження було досягнуто, адже завдяки експертному опитуванню ми дізналися, що посередництво відіграє дуже важливу роль у вирішенні конфліктів у сім’ї, адже такий процес намагається допомогти сторонам вирішити проблеми мирно, не завдаючи нікому шкоди найголовніше шкоди дитині, сім’ї ну і суспільству загалом, а навпаки приносить позитивні зміни на розвиток суспільства, адже збереження та благополуччя сім’ї є дуже важливим для нашого суспільства. Під час проведення даного дослідження ми намагалися вирішити дослідницьку проблему, тобто з’ясувати, чи впливає посередництво у справах сім’ї на вирішення конфліктів і на соціальний розвиток.

Перспективи застосування такого процесу вирішення сімейних конфліктів є, однак потрібно прикласти багато зусиль, щоб даний метод набув масштабів застосування, та приносив користь не тільки клієнтам, які будуть звертатися до працівників, але і нашій країні та суспільству, адже інститут сім’ї буде зміцнюватися та здійснювати соціальний розвиток країни. Також ми визначили, що соціальні працівники самі виявляють бажання брати участь у тренінгах, які будуть навчати їх процесу посередництва, але для більшої інтенсифікації посередництва в Україні потрібно корегувати та адаптувати законодавство під можливості соціальних працівників, посередників при роботі з даною категорією людей.

# Список використаної літератури та джерел

1. Баяковська В.Г. Сім’я та сімейні відносини в Україні: сучасний стан і тенденції розвитку. Колективна монографія. / В.Г. Баяковська. — К.: ТОВ «Основа-Принт», 2009. — 248с.
2. Белінська О.В. Медіація – альтернативне вирішення спорів. / О.В. Белінська // Вісник Вищої ради Юстиції. – 2011. – №1 (5). – С. 158-171.
3. Белкин А.С. Конфликтология: наука о гармонии [Текст] / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зимина. – Екатеринбург: Вид-во Глаголь, 1995. – 96 с.
4. Буленко Т.В. Тенденції розвитку української сім’ї та її проблеми на сучасному етапі / Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С. Д. — К, 2001. — т.ІІІ, ч.4. - С.20-24.
5. Великий тлумачний словник сучасної української мови / ук-лад. і голов. ред. В. Т. Бусел. - К. ; Ірпінь : ВТФ "Перун", 2001. – 1426с.
6. [Виноградова](http://ua-referat.com/%D0%92%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4) Є.А. Альтернативне вирішення спорів [Текст] / Є.А. Виноградова // Вісник Вищого арбітражного Суду РФ. – 1997. – №8. – С. 89-96.
7. Відновлююче правосуддя: медіація потерпілих та правопорушників. – К.: Український Центр Порозуміння, 2003. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: 20.03.2014р. : [www.commonground.org.ua](http://www.commonground.org.ua). – Назва з екрану.
8. Гайдук Н. Альтернативні підходи до розв’язання конфліктів: теорія і практика застосування : посібник / Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік. – Львів: ПАІС, 2007. – 296 с.
9. Гайдук Н.М. До питання посередництва як сфери професійної діяльності / Н.М. Гайдук // Педагогіка і психологія професійної освіти: Науково-методичний журнал. – 2003. – № 5. – С. 151-160.
10. Гайдук Н.М. Концептуальні засади застосування посередництва при розв’язанні конфліктів / Н.М. Гайдук // Педагогіка і психологія професійної освіти: Науково-методичний журнал. – 2003. – № 6. – С. 147-157.
11. Гірник А. Конфлікти: Структура, ескалація, залагодження [Текст] / А. Гірник, А. Бобро ; Українська академія державного управління при Президентові України, Центр досліджень адміністративної реформи. – К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2003. – 172 с.
12. Громовий О. Медіація в Україні: переможе чи програє? / О. Громовий // Юридичний журнал : аналітичні матеріали, коментарі, судова практика. – Київ: Вид-во ЮСТІНІАН. – 2010. – № 1 (91). – С. 61-62.
13. Дворецька Г.В. Соціологія : Навч. посібник / Г.В. Дворецька; МОіНУ; КНЕУ. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Київ : КНЕУ, 2002. – 472с.
14. Дерега В. В. Соціальна і гуманітарна політики: навч. посібник / В.В. Дерега. – Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. П. Могили, 2012. – 178с.
15. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посібник / Т.В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 c.
16. Єрьоменко Г. Про проект закону «Про медіацію» в Україні / Г.Єрьоменко // Юридична газета «Медіація». – 2012. – №27. – С. 17.
17. Єрьоменко Г. Спори, пов’язані із закінченням шлюбних відносин: специфіка роботи медіатора при вирішенні сімейних конфліктів / Г. Єрьоменко //Юридична газета «Медіація». – 2011. - №13. – С. 5.
18. Жмудь В. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України / В. Жмудь // Юридичний журнал. – Київ: Вид-во Юстініан. – 2007. – №11.
19. Журавський А. Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: Посібник. 2-ге вид., доп./ А. Журавський, Н. Гайдук. – Вінніпег; Львів: Малті – М, 2004. – 151 с.
20. Зайнишева І.Г. Технологія соціальної роботи : навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / І.Г. Зайнишева – М.: Гуманит. Вид. Центр ВЛАДОС, 2002. – С. 85-89.
21. Зайчук О.В. Медіація як процедура врегулювання спорів шляхом досягнення консенсусу // Бюлетень Міністерства юстиції України. – Офіц. Вид. – Київ: Міністерство юстиції України. – 2010. – № 9 (вересень). – С. 158-161.
22. Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування»: за станом на 2 березня 2014 року / Верховна Рада України. – Офіц.вид. – К.: Парлам. вид-во, 2005. – №6. – 147 с.
23. Закон України «Про соціальні послуги»: за станом на 18 жовтня 2012року/ Верховна Рада України. – Офіц.вид. – К. : Парламент. Вид-во, 2003. - №45. – 358с.
24. Закон України «Про охорону дитинства»: за станом на 8 червня 2013 року / Верховна Рада України. – Офіц.вид. – К.: Парлам. вид-во, 2001. – №30. – 142 с.
25. Закон України «Про попередження насильства в сім'ї»: за станом на 9 грудня 2012 року / Верховна Рада України. – Офіц.вид. – К.: Парламент. вид-во, 2002. – №10. – 70 с.
26. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)»: за станом на 7 листопада 2012року / Верховна Рада України. – Офіц. Вид. – К.: Парлам. Вид-во, 2003. – 227 с.
27. Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю»: за станом на 9 грудня 2012 року / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. Вид-во, 2001. – №42. – 213 с.
28. Закон України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні»: за станом на 1 січня 2013року / Верховна Рада України. – Офіц. Вид. – К.: Парлам. вид-во, 1993. – №16. – 167 с.
29. Замніус В. Передумови впровадження процедури медіації в Україні/ В. Замніус, Д. Ковриженко, В.Землянська // Часопис ПАРЛАМЕНТ. – 2004. – №3. – С. 2-11.
30. Звонар В. Інституційні засади використання механізму міжсекторного партнерства в соціальній політиці України / В. Звонар // Проблеми і перспективи функціонування інноваційної системи держави в умовах глобалізації : матеріали XІІІ міжнар. наук.-практ. конф., 27–28 верес. 2007 р., Луцьк / відп. ред. М. І. Карлін. – Луцьк : РВВ „Вежа” Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2007. – С. 118–120.
31. Котуков О. А. Соціальний розвиток як концептуальний підхід до забезпечення соціального добробуту / О. А. Котуков, Н. А. Копилова // Актуальні проблеми державного управління. - 2010. - № 1. - С. 44-50. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/j-pdf/> apdy\_2010\_1\_8.pdf. – Назва з екрану.
32. Кримінальний кодекс України: за станом на 5 квітня 2001року / Верховна Рада України. – Офіц. Вид. – К.: Перлам. Вид-во, 2001. – 131 с.
33. Кримінально-процесуальний кодекс України: за станом на 4 червня 2014року / Верховна Рада України. – Офіц. Вид. – К.: Парлам. вид-во, 2012. – 88с.
34. Лесгафт П.Ф. Семейное воспитание ребёнка и его значение. – М.: Педагогика, 1991. – 176с.
35. Лизун М.В. Випереджаюче економічне зростання: міжнародний та український аспекти: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.00.02 / М.В. Лизун; Терноп. нац. екон. ун-т. – Тернопіль, 2007. – 20 с.
36. Паркинсон Л. 25 лет спустя. Семейная медиация в Англии и Уэльсе / Л. Паркинсон // Медиация и право. Посредничество и примирение. – 2008. – № 3. – С. 17-27.
37. Пирог О.В. Економічний розвиток національного господарства України: особливості та моделі в умовах постіндустріального суспільства: [монографія] / О.В. Пирог. – Львів: Вид. Львів. політехніки, 2013. – 336с.
38. Пірен М. І. Конфліктологія [Текст]: Підручник для студ.вищих навч. Закладів/ М.І.Пірен; Міжрегіональнаакадемія управління персоналом. — К.: МАУП, 2003. — 360с.
39. Постанова «Про питання діяльності органів опіки та піклування, пов’язаної із захистом правд дитини»: за станом на 12 квітня 2013 року / Кабінет Міністрів України. – Київ, 2008. – №866.
40. Постанова № 5 Пленуму Верховного Суду України від 16 квітня 2004 р. “Про практику застосування судами України законодавства у справах про злочини неповнолітніх” // Базові навички проведення програм примирення потерпілих та правопорушників. Матеріали тренінгу. – К.: Український Центр порозуміння, 2004. – С. 49-55.
41. Сім'я та сімейні відносини в Україні: сучасний стан і тенденції розвитку : монографія / Е. М. Лібанова, С. Ю. Аксьонова, В. Г. Бялковська, О. А. Васильєв, О. О. Коломієць; Ви-во. НАН України. Ін-т демографії та соціальних досліджень; Кер. авт. кол. Е. М. Лібанова.– К. : Основа-Принт, 2009. – 246с.
42. Смелзер Н. Семья / Социология. Пер. З англ. — М.: Феникс, 1994. – 688с.
43. Соловйова В. В. Дослідження тенденцій розвитку фондового ринку України / В. В. Соловйова // Фінансовий простір. – № 3. – 2014. – 1. С. 226-233. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.u/j-pdf/ Fin\_pr\_2014\_3\_32.pdf. – Назва з екрану.
44. Соціально-педагогічна робота з сім’єю./ Т.Г. Веретенко, О.В. Бєлоліпцева/ Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка, № 23 (282), Ч. І, - 2013. – 175с.
45. Соціологія: Курс лекцій. Навчальний посібник для студентів вищих закладів освіти / за редакцією В.М. Пічі. /друге видання, виправлене і доповнене. Львів: «Новий світ-2000», 2002. – 317с.
46. Соціологія [Текст] : підручник / за ред. В. Г. Городяненка. – 3-тє вид., переробл., допов. – К.: Академія, 2008. – 542 с.
47. Сулимова, Т.С./Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов : Учеб.пособие для студентов / Т.С. Сулимова. – М. : Институт практ. психологии, 1996. – 176с.
48. ТорохтийВ. Психологическое здоровье семи / В.Торохтий, О.Прохорова. М. : КАРО, 2009. – 160с.
49. Управління соціальним і гуманітарним розвитком: навч. посіб. / [авт. кол. : В. А. Скуратівський, В. П. Трощинський, П. К. Ситник та ін.]; за заг. ред. В. А. Скуратівського, В. П. Трощинського : у2 ч. - К. : НАДУ, 2009. – Ч. 1. – 456с.
50. Alexander N. Global trends in mediation / N. Alexander. – 2d ed. − Kluwer Law Internаtional, 2006. – 350р.
51. Barker R. L. The social work dictionary / R.L. Barker, – (5th ed.). – Washington, DC: National Association of Social Workers, 2003. – 493 p.
52. Bush R. A. The promise of mediation / R.A. Bush, J.P. Folger. – San Francisco: Jossey – Bass Publishers, 1994. – 296 p.
53. Boulle L. Mediation: principles, process, practice / L. Boulle, M. Nesic. – London ; Dublin ; Edinburgh : Butterworths, 2001. – Р. 324-415.
54. Consultation paper. Alternative dispute resolution. – Ireland, 2008. – P. 21-22 // [Electronik resourse]. − Mode of accеss : <http://www.lawreform.ie> /publications.
55. Fisher R. Beyond Machiavelli: Tools for coping with conflict / R.Fisher, E. Kopelman, A.Schneider. – London: Harvard University Press, 1994. – 151 p.
56. Fisher R. Getting to Yes: Negotiating agreement without giving in / R.Fisher, W.Ury, B.Patton. – New York: Penguin Books, 1991. – 200 p.
57. Folger J. P. Working through conflict: Strategies for relationships, groups and organizations / J.P. Folger, M.S. Pool, R.K. Stutman. - New York: HarperCollins, 1993. - 297 p.
58. Fuller L. Mediation: Its forms and functions / L. Fuller // Southern California Law Review. –1971. – № 44. – P. 21-34.
59. Goldberg S.B. Dispute resolution: Negotiation, mediation and other processes (3rd ed.) / S.B. Goldberg, F.E. Sander, N.H. Rogers. – New York: Aspen Law & Business, 1999. – 707 p.
60. Harrington C. B. Ideological production: The making of community mediation / C.B. Harrington, S.E. Merry // Law and Society Review. – 1988. – №22. – P. 709-735.
61. Isenhard M. W. Collaborative approaches to resolving conflict / M. W. Isenhard, M.Spangle . – London: Sage Publishers, Inc, 2000. – 328 p.
62. Kostiuk O. Mediation training manual / O. Kostiuk, A. Zurawsky. - Winnipeg: Mediation Services, 1996. – 127 p.
63. Marriage Act. 234/1929, amendments up to 1226/2001 // [Electronik resourse]. − Mode of accеss : [http://www.Finlex.f/f/ laki/kaannokset /1929/en 19](http://www.Finlex.f/f/%20laki/kaannokset%20/1929/en%2019)290234.pdf
64. Moore C. The mediation process: Practical strategies for resolving conflict (2nd ed.)/ C. Moore. – San Francisco: Jossey-Bass Inc., Publishers, 1996. – 430 p.
65. Picard C.A. Mediating interpersonal and small group conflict/ C.A. Picard. - Ottawa: The Golden Dog Press, 1998. – 132 p.
66. Recommendation N R (98) 1 of the Committee of Ministers to member states on family mediation of 21.01.1998 [Electronik resourse]. − Mode of accеss : http://www.coe.int/t/cm/ documentIndex\_en.asp
67. Spencer D. Mediation law and practice / D. Spencer, M. Brogan. – Cambridge : University Press, 2006. – 126 p.
68. Visentin M. Compendium of Best European Practices on Mediation for Civil Cases / M. Visentin [Electronik resourse]. − Mode of accеss : http://a-to-j.ru/index. php?s= research.
69. Yarborough E. Artful mediation: Constructive conflict at work/ E. Yarborough, W. Wilmot. - Boulder, CO: Cairns, 1995. – 211 p.

# Додатки

**Додаток А**

**Різноманіття сімейних конфліктів**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерій класифікації** | **Тип конфлікту** | **Основна причина** |
| 1 | Суб’єкти конфлікту | Подружні конфлікти | Весь спектр причин сімейних конфліктів |
| Конфлікти між батьками і дітьми | Проблеми виховання дітей; ригідність сімейних відносин; вікові кризи дітей; особистісні чинники |
| Конфлікт родичів | Авторитарне втручання родичів |
| 2 | Джерело конфлікту | Ціннісні конфлікти | Наявність протилежних інтересів, цінностей |
| Позиційні конфлікти | Боротьба за лідерство в сім’ї, незадоволенні потреби у визнанні значущості "Я" одного з членів сім’ї |
| Сексуальні конфлікти | Психосексуальна несумісність подружжя |
| Емоційні конфлікти | Незадоволення потреби в позитивних емоціях (відсутність ласки, турботи, уваги і розуміння з боку одного з членів сім’ї) |
| Господарсько-економічні конфлікти | Протилежність поглядів подружжя на ведення домашнього господарства і участь у цьому процесі кожного з них, а також інших членів сім’ї. важке матеріальне положення сім’ї |
| 3 | Поведінка конфліктуючих сторін | Відкриті конфлікти (відкрита розмова в підкреслено коректній формі; взаємні словесні образи; биття посуду і т. п.) | Індивідуально-психологічні особливості членів сім’ї; рівень виховання; зміст причини конфлікту |
| Приховані конфлікти | Причини ті ж, що й у попередньому випадку |

**Додаток Б**

**Експертне опитування**

Тема: Виявлення досвіду застосування посередництва у справах сім’ї у місті Сєвєродонецьку.

***Доброго дня!***

1. Чи доводилося Вам працювати з сім’єю?
2. З яким числом сімей Вам доводилося працювати?
3. Як Ви вважаєте, чому люди переважно не звертаються до фахівців для вирішення конфліктів чи спірних питань у сім’ї?
4. Чи знайомий для Вас процес посередництва?
5. Як Ви гадаєте, чи достатньо люди ознайомлені з такою процедурою, як посередництво?
6. Чи доводилося Вам спостерігати за процесом посередництва у справах сім’ї?
7. На Вашу думку, чи потрібно проводити навчальні заходи, зокрема тренінг/и, для того, щоб повідомити фахівцям про особливості посередництва та застосування у вирішенні сімейних конфліктів?
8. Скільки випадків застосування посередництва Ви спостерігали?
9. Що саме з підходу посередництва Ви використовували?
10. Якими нормативними документами Ви користуєтесь при роботі з сім’єю?(прохання перелічити.)
11. Чи важливе, на Вашу думку, посередництво при вирішенні конфліктів в сім’ї? (Якщо так, то поясніть чому саме.)
12. Як, на Вашу думку, що потрібно робити для того, щоб посередництво у справах сім’ї використовувалося в професійній діяльності?
13. Що, на Вашу думку, потрібно змінити в законодавстві для сприяння застосуванню посередництва у справах сім’ї в нашій країні?