

Перспективи подальших наукових досліджень пов'язані з розробленням ефективних моделей міжвідомчої взаємодії, впровадження єдиних стандартів обміну інформацією та моніторингу результатів соціальної підтримки.

Крім того, актуальним є вивчення інноваційних методик координації роботи різних установ і підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери для роботи в командних міжвідомчих структурах.

Список використаних джерел

1. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дащаківська О.Ю., Стельмах С.С., Максименко К.М. Київ, 2021. С.57-62.
2. Міхеева О. Мирошніченко Н. (2025) Система реабілітаційної підтримки дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування. Науковий часопис Українського державного університету імені Михайла Драгоманова. Серія 19. Корекційна педагогіка та спеціальна психологія. Випуск 49. С.75-80.
3. Міхеева О.Ю. Налагодження партнерства у громаді як окремої складової соціальної роботи. Партнерська взаємодія у системі інститутів соціальної сфери: збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (10 листопада 2022 р., м. Ніжин) / За заг. ред. О. В. Лісовця та С. О. Борисюк. Ніжин : Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2022. С.25-26.
4. Роєнко С. (2020). Соціально-правовий захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Соціальна робота та соціальна освіта. Випуск 1(4). 2020. С.40-49.

Юлія Ніколайчук

*здобувачка третього (освітнього-наукового) рівня вищої освіти
кафедри соціальної роботи,
Український державний університет імені Михайла Драгоманова,
м. Київ*

РОБОТА З СІМЕЙНИМИ КОНФЛІКТАМИ: МЕДІАТИВНІ ТЕХНІКИ У ПРАКТИЦІ ФАХІВЦІВ ЦЕНТРІВ СІМ'Ї

У статті розглядаються теоретичні засади та практичні аспекти застосування медіативних технік у роботі фахівців центрів сім'ї. Проаналізовано основні медіативні техніки (активне слухання, рефреймінг, техніка «одного кроку вперед», кокус та укладання угод) і

обґрунтовано доцільність їх упровадження в практику соціальної роботи з сім'єю. Визначено компетентності, необхідні соціальному працівнику для ефективного застосування медіативних підходів. Зроблено висновок про необхідність системної підготовки фахівців із соціальної роботи до використання медіативних технік та запропоновано напрями подальших наукових розвідок у цій сфері.

Ключові слова: *сімейний конфлікт, медіація, медіативні техніки, сімейна медіація.*

Постановка проблеми. Сімейні конфлікти є одним із найпоширеніших чинників соціального неблагополуччя, що детермінують звернення громадян до центрів надання соціальних послуг. В умовах воєнних випробувань, вимушеного переміщення, втрати звичного способу життя й економічної нестабільності інтенсивність та деструктивність внутрішньосімейних конфліктів в Україні суттєво зростає [4]. Попри значний попит на відповідну допомогу, фахівці соціальної сфери нерідко виявляються недостатньо підготовленими до роботи в умовах міжособистісного протистояння. Традиційний інструментарій соціальної роботи: консультування, соціальний патронаж, надання матеріальної допомоги, не завжди дозволяє ефективно вплинути на динаміку конфлікту, що зумовлює необхідність освоєння фахівцями медіативних підходів.

Медіація як метод альтернативного врегулювання спорів поступово інтегрується в українську практику соціальної роботи, однак рівень її методичного забезпечення у центрах сім'ї залишається недостатнім. Відтак дослідження практичних аспектів застосування медіативних технік у роботі фахівців центрів надання соціальних послуг набуває значної актуальності.

Теоретичні засади медіації в соціальній роботі розроблялися у працях зарубіжних дослідників Р. Фішера, В. Юрі, К. Патнема та вітчизняних науковців: О. Кацьора, С. Котловий, О. Роговська, Л. Романадзе, О. Яремченко тощо. Одним із провідних дослідників у сфері сімейної медіації є Джон Готман, наукові праці якого присвячені особливостям сімейних стосунків та охоплюють окремі питання, пов'язані з медіацією. Питання сімейної медіації розглянуто у роботах О. Антонова, Н. Бондаренко-Зелінська, А. Даниляк, Д. Маліннікова, І. Чеховська, які акцентують на специфіці емоційної залученості сторін у сімейному конфлікті. Практичні аспекти впровадження медіативних технік у контексті центрів соціальних послуг досліджували Н. Голова,

А. Головченко, О. Карагодіна, однак ці роботи переважно мають загальний характер і не відображають сучасних викликів воєнного часу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сімейний конфлікт - це протистояння різних мотивів, потреб, цінностей або поглядів між членами сім'ї, що супроводжується емоційним напруженням і може призводити до руйнування сімейних зв'язків, порушення виховної функції сім'ї, насильства або соціального неблагополуччя [1]. Важливо розрізняти конструктивні конфлікти, які за умови конструктивного вирішення сприяють розвитку сімейних зв'язків, та дисфункціональні, що деструктивно впливають на всіх її членів, передусім на дітей. У практиці центрів сім'ї найчастіше зустрічаються такі типи сімейних конфліктів: подружні (розподіл ролей, зради, несумісність очікувань), дитячо-батьківські (проблеми виховання, конфлікти через межі й автономію), конфлікти між розлученими батьками щодо опіки над дітьми, а також конфлікти між поколіннями в складних родинах. Крім того ще ряд конфліктів пов'язаних з умовами воєнного стану, зокрема дезадаптація ветеранів, перерозподіл ролей унаслідок тривалої відсутності одного з подружжя, травматичні переживання тощо [4].

Медіація як технологія вирішення конфліктів ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності медіатора, конфіденційності процесу, рівноправності сторін та їх орієнтації на пошук взаємоприйнятної рішення [2]. Соціальний працівник, застосовуючи медіативні техніки, не нав'язує готових рішень і не виступає суддею, а виконує функцію фасилітатора та допомагає сторонам перейти від позиційного протистояння до розуміння глибинних потреб і спільного пошуку виходу з конфліктної ситуації.

До основних медіативних технік, що застосовуються у практиці центрів сім'ї, належать:

1. Активне слухання, що передбачає повну концентрацію уваги фахівця на мовленні клієнта, підтвердження розуміння через уточнення («Якщо я правильно зрозумів/ла, ви маєте на увазі...»), резюмування («Отже, для вас найважливішим є...») та відображення почуттів («Схоже, ця ситуація викликає у вас глибокий біль»). У сімейній медіації активне слухання допомагає кожному з учасників конфлікту відчувати себе почутим і побаченим, що саме по собі знижує рівень напруги й відкриває простір для діалогу [2].

2. Рефреймінг - перефразовування висловлювань, що містять оцінку або звинувачення на нейтральні або орієнтовані на потреби. Наприклад, фраза «Він мене ніколи не слухає» може бути перефразована як «Вам

важливо відчувати, що ваша думка беруть до уваги». Рефреймінг дозволяє змістити фокус із взаємних звинувачень на формулювання запиту, що є ключовим кроком у деескалації сімейного конфлікту [3].

3. Техніка «одного кроку вперед» спрямована на пошук та виявлення хоча б мінімальної згоди між сторонами. Фахівець пропонує учасникам визначити хоча б одну сферу, де їхні інтереси збігаються (наприклад, благополуччя дитини), й буде подальший діалог навколо цього спільного знаменника. Ця техніка є особливо ефективною у роботі з батьками, що конфліктують щодо опіки.

4. Кокус (індивідуальна сесія) - окрема зустріч фахівця з кожною зі сторін конфлікту без присутності іншої. Кокус застосовується тоді, коли рівень емоційного напруження є надто високим для спільного діалогу, коли одна зі сторін відчуває страх або коли є підозра на приховані інтереси. Під час кокусу соціальний працівник може з'ясувати реальні потреби клієнта, надати психологічну підтримку й підготувати сторону до конструктивної взаємодії [3].

5. Складання угод – це процес фіксації домовленостей, досягнутих у ході медіативної сесії. Угода може бути усною або письмовою, стосуватися конкретних поведінкових змін (розподіл часу з дитиною, правила спілкування в сімейному просторі) чи принципових позицій. Важливо, щоб угода була сформульована в позитивних термінах («ми домовляємось робити...» замість «ми не будемо...») й реалістичною.

Аналіз практичного досвіду центрів сім'ї показує, що успішність застосування медіативних технік залежить від ряду організаційних умов: наявності окремого приміщення для проведення сесій, часового ресурсу (одна медіативна сесія займає 1,5-2 години), чіткого розмежування ролей фахівців у міждисциплінарній команді та супервізійної підтримки.

Фахівцеві, який застосовує медіативні техніки необхідно мати комунікативну компетентність (вміння слухати, ставити відкриті запитання, перефразувати), емоційний інтелект (здатність розпізнавати й регулювати власні емоції та реагувати на емоційний стан клієнтів), нейтральність та об'єктивність (утримання від оцінних суджень та союзництва з однією зі сторін), а також правову грамотність у сфері сімейного законодавства [2].

Висновки та перспективи подальших розвідок. Проведений аналіз засвідчує, що медіативні техніки є ефективним інструментом роботи фахівців центрів сім'ї з сімейними конфліктами, оскільки дозволяє змістити взаємодію клієнтів з протистояння на рівень діалогу та спільного конструювання рішень. Водночас ефективне використання медіативного

підходу потребує системних змін на рівні організації роботи центрів: розробки внутрішніх протоколів проведення медіативних сесій, виділення відповідних ресурсів (часу, простору, кадрового забезпечення), а також запровадження регулярної супервізії для фахівців.

Перспективи подальших наукових розвідок вбачаємо у розробці та апробації стандартизованої програми підготовки фахівців центрів сім'ї до застосування медіативних технік, розробці діагностичних інструментів для оцінювання ефективності медіативних втручань, а також у порівняльному дослідженні практики сімейної медіації в центрах надання соціальних послуг різних регіонів України з урахуванням специфіки впливу воєнного стану на динаміку сімейних конфліктів.

Список використаних джерел

1. Буленко Т.В. Соціально-психологічні основи функціонування сучасної молоді сім'ї. *Науковий вісник ВДУ ім. Лесі Українки*. 2015. 9. с. 22-26.
2. Голова Н. Медіація як соціальна технологія в роботі соціального працівника: принципи реалізації та технологічні умови. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2022. Вип. 1 (349). Ч. 2. С. 106-116.
3. Основи медіації в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. уклад. Тимчук Л.І., Білик Н.М. Чернівці, 2016. 127 с.
4. Чеховська І. В., Божук І. В. Перспективи розвитку інституту сімейної медіації в Україні. *Вісник Луганського університету внутрішніх справ*. 2021. Вип. 2(94). С. 246-25.

Наталія Олексюк

*доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціальної роботи
та соціальної педагогіки*

*Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка
Тернопіль*

МЕХАНІЗМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ

У статті проаналізовано механізми надання соціальних послуг вразливим категоріям населення в Україні в умовах воєнного стану. Схарактеризовано основні види цих механізмів та специфіку їх реалізації в територіальних громадах. Особливу увагу приділено діяльності