



співпраця з
німеччиною
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT


Виконавець:

KFW

unicef 

для кожної дитини

 МІЖВІДОМЧА
КООРДИНАЦІЙНА РАДА
з питань правосуддя щодо неповнолітніх

 НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ

 ВОЛОНТЕР
Всеукраїнський громадський центр

 АСОЦІАЦІЯ СІМЕЙНИХ
МЕДІАТОРІВ УКРАЇНИ



ЗВІТ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ

СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ



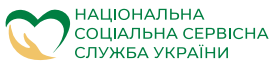
співпраця з
німеччиною
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Виконавець:

KFW

unicef 

для кожної дитини



ЗВІТ

за результатами дослідження практики впровадження соціальної послуги медіації

Київ, 2024

УДК 364-782(477)(047.1)

3-42

ISBN 978-617-8197-19-3

Звіт за результатами дослідження практики впровадження соціальної послуги медіації. – Київ, 2024. – ФОР Буря О.Д. – 52 с.

Авторський колектив:

Грицевич Олександра, експертка з питань захисту прав дитини ГО «ВГЦ «Волонтер», залучена експертка Міжвідомчої координаційної ради з питань правосуддя щодо неповнолітніх.

Ейдемільер Вікторія, методистка «Міського центру дитини» м. Києва, співзасновниця та членкиня Наглядової Ради Асоціації сімейних медіаторів України, почесна членкиня Національної асоціації медіаторів України, Голова ГО «Центр допомоги сім'ї», практикуюча сімейна медіаторка, психотерапевтка.

Рень Лариса, кандидатка педагогічних наук, доцентка; завідувачка кафедри соціальної роботи та освітніх і педагогічних наук Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка; медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда – Україна».

Федорич Ірина, кандидатка юридичних наук, медіаторка; в.о. голови Правління ГО «Асоціація сімейних медіаторів України», співавторка та тренерка базових та спеціалізованих програм підготовки медіаторів.

Загальна редакція:

Журавель Тетяна, кандидатка педагогічних наук, виконавча директорка ГО «ВГЦ «Волонтер».

Юрина Інна, Радниця Міжвідомчої координаційної ради з питань правосуддя щодо неповнолітніх.

© О. Грицевич, В. Ейдемільер, Т. Журавель, Л. Рень, І. Федорич

© Всеукраїнський громадський центр «Волонтер». 2024

Дослідження проведено ГО «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» у співпраці з ГО «Асоціація сімейних медіаторів України» за підтримки Міжвідомчої координаційної ради з питань правосуддя щодо неповнолітніх та Національної соціальної сервісної служби України в межах проєкту «Надання психосоціальної підтримки та забезпечення правосуддя як складової частини кращого догляду для вразливих дітей», що впроваджується Представництвом Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні за фінансової підтримки Федерального міністерства економічного співробітництва і розвитку Німеччини через Державний банк розвитку (KfW).

Думки, висловлені в публікації, є позицією авторів та не обов'язково відображають погляди ЮНІСЕФ.

ЗМІСТ

Вступ	5
Методологія дослідження	7
Розділ 1. Нормативно-правові засади організації надання соціальної послуги медіації	11
Розділ 2. Практика та особливості забезпечення надання соціальної послуги медіації	13
2.1. Доступність соціальної послуги медіації для сімей з дітьми	13
2.2. Підготовка фахівців, які надають соціальну послугу медіації	17
2.3. Категорії справ (спори/конфлікти), в яких надається соціальна послуга медіації	22
2.4. Практичний досвід надання соціальної послуги медіації	25
2.5. Особливості проведення медіації з врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини, участь дитини у медіації	34
2.6. Залучення психолога для з'ясування думки дитини в процесі надання соціальної послуги медіації	37
Розділ 3. Зміст та особливості впровадження програм підготовки медіаторів з проведення медіації у сфері сімейних відносин	38
3.1. Аналіз та практики дотримання міжнародних рекомендацій та положень Закону України «Про медіацію» щодо підготовки медіатора	38
3.2. Зміст та практики впровадження навчальних програм підготовки медіаторів, затверджених суб'єктами освітньої діяльності, що здійснюють підготовку медіаторів у сфері сімейних відносин	42
Висновки	47
Рекомендації	51

Список скорочень:

БВПД	Безоплатна вторинна правнича допомога
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСС	Центр соціальних служб
ССД	Служба у справах дітей
СЗН	Соціальний захист населення

ВСТУП

Найкращим середовищем для життя та розвитку дитини є сім'я. Кожна дитина повинна зростати у сімейному оточенні, в атмосфері любові, адже саме в сім'ї повною мірою забезпечуються її потреби, створюються оптимальні умови для гармонійного розвитку та успішної соціалізації.

Конфлікти в родині, зокрема спори між батьками, що виникають у зв'язку з окремим проживанням або розлученням, інші внутрішньосімейні конфлікти негативно впливають на дитину та мають шкідливі наслідки для неї.

Одним із дієвих способів врегулювання сімейних спорів, що стосуються прав та законних інтересів дитини, міжнародні стандарти визначають медіацію. Так, Європейська конвенція про здійснення прав дітей рекомендує державам для недопущення чи розв'язання спорів або для уникнення розгляду судовими органами справ, що стосуються дітей, сприяти здійсненню посередництва чи інших способів розв'язання спорів та використанню їх для досягнення угоди у відповідних випадках.

Рекомендація № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах, ухвалена Комітетом Міністрів Ради Європи 21 січня 1998 року, рекомендує запроваджувати, заохочувати та сприяти розвитку медіації в сімейних справах, вживати всіх необхідних заходів для забезпечення доступу до сімейної медіації. При цьому Рекомендація наголошує, що медіаторові слід виявляти особливу турботу про добробут і найкращі інтереси дитини, спонукати батьків зосереджуватися на потребах дитини та нагадувати батькам про їхній першочерговий обов'язок забезпечувати добробут своєї дитини і про необхідність надання своїм дітям інформації та порад.

Застосування медіації в сімейних справах дає можливість поліпшити спілкування між членами родини, послабити конфлікт між сторонами та забезпечити дружнє врегулювання спору з урахуванням особливих потреб і найкращих інтересів дитини, налагодити контакт між батьками та дітьми. Медіація – це найменш травматичний спосіб розв'язання сімейних конфліктів (спорів), що захищає дитину від стресу та шкідливих наслідків через розлучення батьків і конфлікти.

В Україні медіація як спосіб врегулювання конфліктів почала розвиватися понад двадцять років тому в межах проектів недержавних організацій. Для впровадження медіації як соціальної послуги наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892 було затверджено Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), який визначив основні терміни, зміст, обсяги, умови та порядок надання цієї соціальної послуги.

Прийняття 16 листопада 2021 року Закону України «Про медіацію», який вперше визначив правові засади та порядок проведення медіації як позасудової процедури врегулювання конфлікту (спору), стало поштовхом до розвитку медіації в Україні. Законодавче врегулювання питань проведення медіації, визначення статусу медіатора, встановлення вимог щодо його підготовки та впровадження відповідних навчальних програм також мали наслідком поширення практики організації надання соціальної послуги медіації сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема з метою врегулювання сімейних конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» соціальна послуга медіації належить до базових соціальних послуг, надання яких забезпечується місцевими державними адміністраціями, виконавчими органами сільських, селищних, міських рад. Зважаючи на важливість цієї соціальної послуги для реалізації права дитини на виховання в сімейному середовищі, підтримання контакту з батьками медіація має бути доступною для кожної сім'ї, яка потребує підтримки у розв'язанні сімейних конфліктів і спорів, у тому числі конфліктів між батьками, опікунами, піклувальниками, іншими членами родини та дітьми. Адже медіація – це саме та послуга, яка допоможе свідомо прийняти будь-яке складне рішення в батьківсько-дитячих стосунках, надати дитині можливість реалізувати свою потребу бути почутою, сприяти, щоб законні права, інтереси та потреби дитини були якнайкраще враховані при вирішенні конфліктів.

Актуальність медіації особливо зростає в умовах повномасштабного вторгнення, адже переміщення значної кількості сімей з дітьми та розірвання родинних зв'язків створює перешкоди для спілкування з дитиною, участі у вихованні дітей та призводить до загострення сімейних конфліктів і спорів, що торкаються прав та інтересів дитини.

Важливість та актуальність подальшого розвитку цієї соціальної послуги на сучасному етапі стали підставою для проведення дослідження щодо практики впровадження соціальної послуги медіації в Україні. У звіті за результатами дослідження висвітлено нормативно-правові засади організації надання соціальної послуги медіації; практичний досвід та особливості її надання для врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини; досвід впровадження програм спеціалізованої підготовки медіаторів з проведення сімейної медіації.

Матеріали дослідження та напрацьовані рекомендації можуть використовуватися для вдосконалення практики надання соціальної послуги медіації, підвищення її якості та бути корисними для Міністерства соціальної політики України; Національної соціальної сервісної служби України; місцевих державних адміністрацій; виконавчих органів сільських, селищних, міських рад; надавачів соціальних послуг та інших суб'єктів, що забезпечують проведення медіації; суб'єктів освітньої діяльності, які здійснюють підготовку медіаторів; професійних об'єднань медіаторів; медіаторів.

Дослідження проведено ГО «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» у співпраці з ГО «Асоціація сімейних медіаторів України» за підтримки Міжвідомчої координаційної ради з питань правосуддя щодо неповнолітніх та Національної соціальної сервісної служби України в межах проекту «Надання психосоціальної підтримки та забезпечення правосуддя як складової частини кращого догляду для вразливих дітей», що впроваджується Представництвом Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні за фінансової підтримки Федерального міністерства економічного співробітництва і розвитку Німеччини через Державний банк розвитку (KfW).

Методологія дослідження

Мета дослідження – дослідити практику організації надання соціальної послуги медіації для врегулювання сімейних конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини, відповідність такої практики міжнародним стандартам ЄС щодо забезпечення найкращих інтересів дитини.

Завдання дослідження:

- проаналізувати національне законодавство щодо організації надання соціальної послуги медіації;
- проаналізувати та узагальнити практичний досвід організації надання соціальної послуги медіації з метою врегулювання сімейних конфліктів (спорів), що торкаються прав та інтересів дитини;
- виявити проблемні питання, пов'язані із забезпеченням надання соціальної послуги медіації;
- сформулювати рекомендації для вдосконалення та розвитку практики надання соціальної послуги медіації, підвищення її якості.

Відповідно до визначеної мети та завдань дослідження були сформувані такі **дослідницькі питання**:

- В яких категоріях справ (випадках) надається соціальна послуга медіації і які правові підстави для її надання?
- Які методичні, організаційні та інші заходи впроваджуються для розвитку соціальної послуги медіації? Яким є рівень доступності медіації для сімей з дітьми, як базової соціальної послуги?
- Якою є процедура/механізм залучення медіатора до врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, особами, які їх замінюють та іншими родичами, за участю дитини або в питаннях, що стосуються інтересів дитини? Якою є практика залучення дитини в процесі надання соціальної послуги медіації, заслуховування та врахування її думки?
- Яким є зміст програм спеціалізованої підготовки медіаторів з проведення медіації у сфері сімейних відносин? Чи відповідають ці програми міжнародним стандартам ЄС щодо забезпечення прав і найкращих інтересів дитини?

Основними методами дослідження було обрано опитування у формі онлайн-анкетування та глибинних інтерв'ю для вивчення досвіду надавачів соціальних послуг та медіаторів в частині надання соціальної послуги медіації, їх бачення щодо впровадження організаційних, методичних та інших заходів для її розвитку і забезпечення доступності.

Також проведено кабінетний аналіз:

- міжнародних стандартів ЄС щодо медіації в сімейних справах, зокрема з фокусом на забезпечення прав і найкращих інтересів дитини;
- національного законодавства щодо організації надання соціальної послуги медіації;
- статистичних даних щодо надання соціальної послуги медіації;
- програм спеціалізованої підготовки медіаторів.

Опитування у формі онлайн-анкетування проводилося з 31 липня по 23 серпня 2023 року. Для відбору респондентів/респонденток (далі – респонденти) був застосований метод «обґрунтованого вибору», а саме за критерієм наявності досвіду організації надання соціальної послуги медіації.

Анкету було надіслано обласним і Київській міській військовим адміністраціям з проханням поширити серед надавачів соціальних послуг та інших установ і організацій, що надають таку соціальну послугу, а також поширено через ГО «Асоціація сімейних медіаторів України».

Вибірка респондентів для участі в анкетуванні формувалася, враховуючи їхню готовність взяти участь у дослідженні та добровільність їхньої згоди. Тому, висновки дослідження несуть певні обмеження, пов'язані з перенесенням отриманих результатів на генеральну сукупність, хоча і можуть бути релевантними у відношенні до інших подібних ситуацій.

В анкетуванні взяли участь 222 респонденти, з яких:

- працівники центрів надання соціальних послуг – 44,1% (98 осіб);
- працівники центрів соціальних служб – 19,8% (44 особи);
- працівники служб у справах дітей – 17,6% (39 осіб);
- представники професійних об'єднань медіаторів, неурядових організацій – 3,6% (8 осіб);
- працівники управлінь/відділів соціального захисту населення, соціальної політики сільських/селищних рад – 4,5% (10 осіб);
- працівники комунальних закладів, діяльність яких спрямована на допомогу та підтримку окремих вразливих груп населення – 1,8% (4 особи);
- адвокати – 0,5% (1 особа);
- не вказали місце своєї роботи 8,1% (18 осіб).

Залучені до анкетування респонденти представлені з 23 регіонів України (Табл. 1).

Досвід роботи респондентів щодо надання соціальної послуги медіації наступний:

- 14,9% (33 особи) – понад 5 років;
- 9,5% (21 особа) – 3-4 роки;
- 16,7% (37 осіб) – 1-2 роки;
- 59% (131 особа) – менше року.

Табл. 1. Розподіл респондентів, які взяли участь в опитуванні, за регіоном

	Регіон	Кількість	Відсоток
1	Київська область	38	17,1%
2	Хмельницька область	32	14,4%
3	Полтавська область	19	8,6%
4	Одеська область	16	7,2%
5	Рівненська область	15	6,8%
6	Львівська область	13	5,9
7	м. Київ	11	5%
8	Кіровоградська область	11	5%
9	Дніпропетровська область	9	4,1%
10	Черкаська область	8	3,6%
11	Житомирська область	7	3,2%

12	Тернопільська область	6	2,7%
13	Вінницька область	5	2,3%
14	Волинська область	5	2,3%
15	Запорізька область	4	1,8%
16	Сумська область	4	1,8%
17	Чернівецька область	4	1,8%
18	Донецька область	3	1,4%
19	Івано-Франківська область	3	1,4%
20	Луганська область	3	1,4%
21	Херсонська область	3	1,4%
22	Чернігівська область	2	0,9%
23	Закарпатська область	1	0,5%

В глибинних інтерв'ю взяли участь 11 експерток з числа представниць правління і членкинь громадських організацій «Асоціація сімейних медіаторів України», «Ліга медіаторів України», які серед іншого, розвивають сімейну медіацію, а також керівниць громадських організацій, що спеціалізуються на підготовці медіаторів, зокрема ГО «Школа медіації», ТОВ «Commercial Mediation Group».

Обмеження у проведенні дослідження полягали у зборі статистичних даних для кабінетного аналізу. Для отримання необхідних даних щодо надання соціальної послуги медіації було надіслано запит до Національної соціальної сервісної служби України (далі – Нацсоцслужба), на який інформації не отримано, оскільки облік отримувачів соціальної послуги медіації не ведеться. Наявна лише статистична інформація про отримувачів соціальної послуги посередництво (медіація), яка не включає дані окремих адміністративно-територіальних одиниць (територій) активних бойових дій та тимчасово окупованих територій. Це не дало можливості об'єктивно оцінити реальний стан справ щодо охоплення сімей з дітьми соціальною послугою медіації.

Крім цього, не було можливості проаналізувати дані, за їх відсутності у Нацсоцслужби, про:

- кількість надавачів соціальної послуги медіації;
- кількість підготовлених медіаторів з числа працівників закладів/установ, що надають соціальні послуги;
- кількість позаштатних медіаторів, залучених для надання соціальної послуги медіації (зокрема з числа медіаторів, які є фізичною особою-підприємцем; надають послуги через суб'єкта, що забезпечує проведення медіації; надають послуги через об'єднання медіаторів тощо);
- кількість звернень про потребу у наданні соціальної послуги медіації, що надійшла до надавачів соціальних послуг/органів соціального захисту населення;
- кількість відмов у наданні соціальної послуги медіації.

Отримати інформацію про надавачів соціальної послуги медіації з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, створення та функціонування якого забезпечується Міністерством соціальної політики України, не було можливості через відсутність в ньому такої інформації.

Також слід зазначити, що в опитуванні не взяли участь представники Миколаївської та Харківської областей, відповідно не враховано ситуацію в даних регіонах. Серед опитаних респондентів 39 вказали, що не надають соціальну послугу медіації, хоча запланованою цільовою групою дослідження були саме надавачі такої соціальної послуги. Разом з цим, деякі з цих респондентів зазначили, що інформують про можливість скористатись такою соціальною послугою та порядок її надання або перенаправляють отримувачів до відповідних фахівців.

В частині вивчення рівня підготовки опитаних респондентів, як медіаторів, на достовірність отриманих даних могла вплинути відсутність варіанту відповіді в анкеті «не маю підготовки медіатора». Такий підхід до формулювання варіантів відповідей обрано з урахуванням вимог Закону України «Про медіацію» щодо обов'язкового проходження базової підготовки медіатора. Водночас, під час аналізу усіх зібраних даних дослідницька команда спостерігала, що таку підготовку могли проходити не всі, хоча надавали ствердні відповіді (за відсутності варіанту «не маю підготовки медіатора»).

Розділ 1. Нормативно-правові засади організації надання соціальної послуги медіації

Нормативно-правові засади для впровадження соціальної послуги медіації було закладено у 2012 році з прийняттям наказу Міністерства соціальної політики України від 03 вересня 2012 року № 537 [«Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати»](#)¹ (далі – Перелік соціальних послуг) (зареєстрований у Міністерстві юстиції України 19 вересня 2012 року за № 1614/21926 та набрав чинності 08.10.2012).

Перелік соціальних послуг було розроблено та затверджено відповідно до частини третьої статті 7 [Закону України «Про соціальні послуги»](#) від 19 червня 2003 року № 966-IV, зі змінами від 15.03.2012, якими наділено повноваженням затвердити такий перелік центральний орган виконавчої влади у сфері соціальної політики (Мінсоцполітики).

У Переліку соціальних послуг було визначено соціальну послугу «посередництво (медіація)», зміст якої передбачав допомогу у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

Для організації надання цієї соціальної послуги особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892 затверджений [Державний стандарт соціальної послуги посередництва \(медіації\)](#), зареєстрований в Міністерстві юстиції України 12 вересня 2016 р. за № 1243/29373, який набрав чинності 07.10.2016 та дотепер залишається чинним.

Державний стандарт визначив основні терміни, зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання, які надають таку послугу.

Відповідно до Державного стандарту посередництво (медіація) розглядається як метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання.

Надавачами соціальної послуги посередництва (медіації) є посередник (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

Отримувачами соціальної послуги посередництва (медіації) є особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки, стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу.

Державним стандартом визначено основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, зокрема, наступні:

- допомога у врегулюванні конфліктів;
- ведення переговорів;
- опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

Державний стандарт передбачає можливість надання цієї соціальної послуги дитині та встановлює, що дитині віком до 14 років соціальна послуга надається за участю її законного представника, а у разі його відсутності – посадової особи органу опіки та піклування. Водночас, Державним стандартом не визначено особливостей надання цієї соціальної послуги дитині, а принципи, на яких базується надання цієї соціальної послуги, не враховують закріпленій Конвенцією про права дитини пріоритет забезпечення найкращих інтересів дитини та врахування її думки при вирішенні питань, що торкаються її прав та інтересів.

Згідно з Державним стандартом надання соціальної послуги включає два етапи:

¹ Втратив чинність на підставі наказу Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»

- I етап – здійснення посередництва, в ході якого встановлюється контакт посередника зі сторонами, проводиться аналіз ситуації, встановлюються причини конфлікту/спору, опрацьовуються шляхи та умови його розв’язання, а у разі потреби – отримувачу соціальної послуги пропонується звернутися до медіатора.

На I етапі визначаються індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги, укладається договір про надання соціальної послуги та складається індивідуальний план.

- II етап – здійснення медіації, в ході якого укладається медіаційна угода (угода про примирення), якщо заходів щодо врегулювання конфлікту/спору, вжитих на I етапі, виявилось недостатньо.

Завданням медіатора на цьому етапі є допомога сторонам у налагодженні комунікації, з’ясування бачення конфлікту/спору сторонами, визначення шляхів його розв’язання, аналіз та корегування варіантів рішень, домовленостей, досягнення згоди щодо розв’язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої шкоди.

16 листопада 2021 року було прийнято [Закон України «Про медіацію»](#) (набрав чинності 15.12.2021 року), який вперше в Україні визначив правові засади та порядок проведення медіації як позасудової процедури врегулювання конфлікту (спору), принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки та інші питання, пов’язані з цією процедурою.

Цим Законом також були внесені зміни до [Закону України «Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю»](#) щодо наділення суб’єктів соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю правом пропонувати вирішення спорів, що виникають у об’єктів соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю, шляхом медіації, а також до [Закону України «Про соціальні послуги»](#), якими у переліку базових соціальних послуг виокремлено соціальну послугу медіація. При цьому, було встановлено, що принципи медіації та статус медіатора регулюються Законом України «Про медіацію», а надання соціальної послуги з медіації – Законом України «Про соціальні послуги».

Прийняття Закону України «Про медіацію» зумовило необхідність внесення змін до [Класифікатора соціальних послуг](#), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 (зареєстровано в Міністерстві юстиції України 09 липня 2020 р. за № 643/34926), щодо включення до визначеного Класифікатором переліку соціальних послуг послуги «медіація», її опису та строку надання. Втім, такі зміни дотепер не внесені й наразі Класифікатором соціальних послуг не передбачена така соціальна послуга. Натомість Класифікатор соціальних послуг включає соціальну послугу «посередництво», що передбачає допомогу у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов розв’язання конфлікту особи/сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах. При цьому визначається, що ця соціальна послуга надається напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги; за місцем, визначеним посередником/**медіатором** і погодженим з усіма учасниками посередництва (**медіації**).

Крім цього, приведення у відповідність до законів України «Про медіацію» та «Про соціальні послуги» потребує Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), який дотепер застосовується для надання соціальної послуги медіації попри його неузгодженість із цими законодавчими актами.

Так, в ході опитування 56,3% респондентів зазначили, що при наданні соціальної послуги медіації керуються Державним стандартом цієї послуги, 18,8% респондентів вказали, що використовують окремі норми цього Державного стандарту. Водночас, 14% респондентів вказали, що не знають про наявність такого стандарту, а 11% респондентів – що не використовують відповідний стандарт. Такі результати свідчать про потребу підвищення правової компетентності медіаторів щодо нормативно-правових засад надання соціальної послуги медіації, а також встановлення відповідних вимог суб’єктами надання цієї соціальної послуги щодо медіаторів, які мають намір надавати соціальну послугу медіації.

Наразі Мінсоцполітики розроблено проекти окремих державних стандартів соціальних послуг «посередництво» та «медіація».

Розділ 2. Практика та особливості забезпечення надання соціальної послуги медіації

2.1. Доступність соціальної послуги медіації для сімей з дітьми

Відповідно до ч. 6 ст. 16 Закону України «Про соціальні послуги» соціальна послуга медіації належить до базових соціальних послуг, надання яких забезпечується місцевими державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, виконавчими органами сільських, селищних, міських рад територіальних громад. З урахуванням цього, соціальна послуга медіації має бути доступною для мешканців кожної територіальної громади, з урахуванням їхніх потреб.

У зв'язку з тим, що медіацію як окрему соціальну послугу було запроваджено змінами до Закону України «Про соціальні послуги», що набрали чинності 15.12.2021, на загальнонаціональному рівні облік отримувачів соціальної послуги медіації не виокремлюється і такий облік ведеться щодо отримувачів соціальних послуг посередництва та медіації загалом. Відсутність обліку даних щодо надання соціальної послуги медіації як окремої соціальної послуги обумовлена також тим, що наразі відсутній державний стандарт такої соціальної послуги і ця соціальна послуга надається відповідно до Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892.

Інформація Нацсоцслужби про кількість отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) дозволяє зробити висновок про те, що доступ до цієї соціальної послуги суттєво відрізняється залежно від регіону. Впродовж 2020–2022 років найбільша кількість отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) була у Чернігівській, Одеській, Хмельницькій, Рівненській, Івано-Франківській, Київській, Львівській областях. Найменша кількість осіб (сімей) скористалися соціальною послугою посередництва (медіації) у Вінницькій, Дніпропетровській, Житомирській, Запорізькій, Сумській областях, у яких кількість отримувачів такої послуги за рік є меншою ніж 50 сімей/осіб. Така незначна кількість отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) може бути обумовлена відсутністю у зазначених регіонах достатньої кількості підготовлених медіаторів (посередників), низьким рівнем поінформованості населення про сутність медіації та порядок надання такої послуги, відсутністю інформації про медіаторів або професійні об'єднання, які можуть надавати таку соціальну послугу. Дані про отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) в розрізі регіонів наведені у табл. 2.

Табл. 2. Інформація про отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) (у розрізі регіонів)

	Найменування регіону	Кількість сімей/осіб, які охоплено послугами			
		за 2020 рік	за 2021 рік	за 2022 рік	станом на 10.07.2023
1	Вінницька область	7	43	1	0
2	Волинська область	227	159	143	143
3	Дніпропетровська область	11	48	15	63
4	Донецька область	89	32	0	4
5	Житомирська область	32	12	23	10
6	Закарпатська область	15	18	56	20
7	Запорізька область	14	4	5	0
8	Івано-Франківська область	459	470	719	905
9	Київська область	600	825	296	411
10	Кіровоградська область	203	57	91	39

	Найменування регіону	Кількість сімей/осіб, які охоплено послугами			
		за 2020 рік	за 2021 рік	за 2022 рік	станом на 10.07.2023
11	Луганська область	786	304	25	82
12	Львівська область	1 215	372	305	167
13	Миколаївська область	384	323	0	163
14	Одеська область	1 692	1 634	1 376	288
15	Полтавська область	471	346	505	126
16	Рівненська область	1 336	531	1 299	705
17	Сумська область	4	0	0	0
18	Тернопільська область	466	314	2 211	560
19	Харківська область	1 019	774	201	0
20	Херсонська область	1	175		0
21	Хмельницька область	1 246	1 163	1 503	1 613
22	Черкаська область	95	3	13	0
23	Чернівецька область	427	113	54	53
24	Чернігівська область	2 206	1 726	2 916	710
25	м. Київ	72	47	10	2
ВСЬОГО		13 077	9 493	11 767	6 064

Водночас, простежується вплив воєнного стану на доступність соціальної послуги посередництва (медіації) для сімей. Так, у 2022 році суттєво зменшився показник отримувачів цієї послуги в Луганській області (з 786 сімей/осіб у 2020 році та 304 у 2021 – до 25 сімей/осіб у 2022 році, Київській (з 600 сімей/осіб у 2020 році та 825 у 2021 – до 296 сімей/осіб у 2022 році), Харківській (з 1019 сімей/осіб у 2020 році та 774 у 2021 – до 201 сім'ї/особи у 2022 році). Крім цього, воєнний стан в Україні не лише вплинув на доступність мешканців громад до соціальних послуг, у тому числі медіації, а й унеможливив збір та узагальнення даних про отримувачів соціальних послуг на територіях активних бойових дій та тимчасово окупованих територіях (зокрема, статистичні дані по Донецькій, Миколаївській, Сумській, Херсонській областях за 2022 рік відсутні).

Разом з тим, відсутність виокремлених даних щодо отримувачів безпосередньо соціальної послуги медіації не дає можливість об'єктивно оцінити реальний стан справ щодо охоплення сімей з дітьми цією соціальною послугою як позасудовою процедурою врегулювання конфлікту (спору).

Результати опитування так само засвідчили, що наразі не всі регіони мають достатню спроможність забезпечити надання соціальної послуги медіації та її доступність для сімей з дітьми, які можуть потребувати допомоги у врегулюванні сімейних конфліктів і спорів. Рівень доступності соціальної послуги медіації суттєво відрізняється залежно від адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади і залежить від наявності підготовлених медіаторів.

Так, аналіз відповідей респондентів засвідчив, що така послуга є найбільш доступною у Хмельницькій, Полтавській, Одеській, Рівненській, Львівській, Київській областях та м. Києві, що в цілому узгоджується зі статистичними даними Нацсоцслужби стосовно найбільшої кількості отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) в згаданих регіонах. Із загальної кількості учасників опитування кількість фахівців, які надають соціальну послугу медіації у цих регіонах, суттєво перевищує кількість фахівців у інших регіонах і складає від 11 до 23 осіб.

Результати опитування показали, що соціальна послуга медіації є доступною не лише для мешканців міст обласного значення та великих міст, а й для мешканців сільських і селищних територіальних громад. Так, 35% респондентів вказали, що надають таку соціальну послугу у сільських або селищних територіальних громадах.

Разом з тим, переважна **більшість респондентів (60,4%)** вказали, що надають соціальну послугу медіації **менше року**. Це може свідчити про перегляд в територіальних громадах переліку соціальних послуг, надання яких забезпечується надавачами. Відповідно, з'являються нові практики надання соціальної послуги медіації, які водночас не ілюструють збільшення її отримувачів, на фоні зменшення в певних регіонах, що було пов'язано з воєнними діями. Це, в свою чергу, дозволяє спрогнозувати тенденцію до підвищення спроможності територіальних громад щодо розвитку соціальної послуги медіації.

Важливим елементом забезпечення доступності до соціальної послуги медіації є інформування сімей з дітьми про можливість скористатися такою послугою.

У відповідь на питання, яким чином у громаді поширюється інформація про можливість скористатися соціальною послугою медіації, розподіл відповідей респондентів був наступний:

- 51,4 % – інформація про можливість отримання соціальної послуги роз'яснюється громадянам під час їх звернення до надавачів соціальних послуг;
- 37,4% – через офіційний веб-сайт місцевого органу влади/органу місцевого самоврядування;
- 42,3 % – соціальні мережі;
- 35,6 % – розміщення інформаційних матеріалів у приміщенні надавача соціальних послуг;
- 19,8 % – веб-сайти надавачів соціальних послуг.

Серед іншого респонденти вказали також про:

- поширення інформації під час проведення тренінгів для підвищення кваліфікації працівників центрів надання соціальних послуг;
- надання індивідуальних рекомендацій щодо отримання соціальної послуги медіації.

Водночас, в ході проведення глибинних інтерв'ю експерти зазначили, що рівень обізнаності батьків, інших законних представників дитини про медіацію як спосіб врегулювання сімейних спорів, зокрема тих, що стосуються прав та інтересів дитини, є недостатнім. Відповідно, це обмежує можливості для звернення до надавача соціальних послуг за її отриманням.

«Зацікавленість батьків з'являється після того, коли ти їм розкажеш, що таке медіація, і що медіація працює саме з потребами та інтересами, і що важливим аспектом медіації є прийняття рішення самими сторонами, а не третьою особою, як це відбувається в суді. Найбільше розповсюджена зараз практика – це звертатися в суд, ну це найбільш розповсюджена практика, медіація, на жаль, не так розповсюджена, абсолютно» (медіатор, штатний працівник закладу, який надає соціальні послуги).

На думку експертів саме низька поінформованість сімей з дітьми про можливість скористатися такою соціальною послугою є серед основних причин її недостатнього розвитку, оскільки в громаді не фіксуються такі потреби без відповідної кількості звернень.

Серед інших причин експерти вказали наступні:

- низька зацікавленість сімей, у яких існують спори (конфлікти), щодо участі в медіації;
- недостатня кількість надавачів соціальної послуги медіації, незначна кількість підготовлених медіаторів у штаті закладів і установ, що надають соціальні послуги;
- недостатня активність надавачів соціальних послуг щодо залучення до надання соціальної послуги медіації медіаторів, які надають послуги через об'єднання медіаторів, суб'єктів, які можуть проводити медіацію на підставі відповідних меморандумів і угод про співпрацю;
- значна завантаженість працівників надавачів соціальних послуг та відсутність часу й ресурсів для залучення позаштатних медіаторів, поширення інформації про можливість скористатися послугою медіації.

Водночас, експерти з числа медіаторів, які надають соціальну послугу медіації саме через професійне об'єднання медіаторів, в цілому відзначають тенденцію до зростання запиту на проведення медіації як альтернативного підходу до врегулювання конфліктів (спорів) і вважають достатньою кількість підготовлених медіаторів для забезпечення потреби у наданні соціальної послуги медіації родинам з дітьми.

«Вчора була от там де я живу, в Службі. Жодної інформації чи якогось от візуального матеріалу про те, що взагалі є така медіація, я там не побачила. Там були матеріали про психологічну допомогу від різних громадських організацій ... Є плакат від «Безоплатної правової допомоги» про права дитини на правову послугу, але про медіацію, що можна скористатися, що є така можливість, жодного візуального матеріалу. От жодного візуального немає контенту. Звідки люди про це можуть дізнатися? Тільки якщо хтось про це скаже» (медіатор).

«Звернень з боку соціальних служб було небагато, тобто з цього всього можна зробити висновок, що процедура є, надавачі є. Служби проінформовані про те, що ми готові взяти там, умовно кажучи, не обмежену кількість кейсів. З нашого боку немає якихось там обмежень, що там два-три кейси в місяць... Тобто надавачі є, певний роздатковий матеріал ми надрукували ... але звернень з боку Служб ну якщо один там, два на місяць було, то це добре. Чому соціальні служби не передають кейси, чому вони не пропонують сімейну медіацію, або можливо, сторони відмовляються йти на сімейну медіацію... Здається, що усі ланцюжки системи є, але система не працює» (медіатор).

«... враховуючи ту кількість медіації, що зараз проводиться, я вважаю, що фахівців достатньо – недостатньо споживачів, які б хотіли скористатися цією послугою. Вони просто не знають про цю послугу, а там де знають, там вже така ескалація конфлікту, що важко вже пропонувати» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Результати анкетування так само засвідчили недостатню активність служб у справах дітей, органів опіки та піклування **щодо інформування про можливість скористатися соціальною послугою медіації та порушення питання про організацію надання соціальної послуги медіації** у разі наявності спору між батьками, що стосується прав та інтересів дитини.

Так, відповідаючи на запитання *«Як часто ініціатором надання соціальної послуги медіації був орган опіки та піклування»* лише **35% респондентів** зазначили про наявність досвіду надання соціальної послуги медіації за ініціативою органу опіки та піклування/служби у справах дітей. При цьому переважна більшість респондентів вказали, що такі випадки були поодинокими (від 1 до 5 випадків), і лише 7% зазначили про значну кількість таких випадків або про постійну співпрацю з органом опіки та піклування з цих питань.

На думку респондентів, покращити інформування населення про можливість скористатися соціальною послугою медіації можливо шляхом:

- обов'язкового інформування про можливість скористатись послугою під час звернення до надавачів соціальних послуг;
- розповсюдження та розміщення інформаційних матеріалів (буклетів, листівок, постерів, соціальної реклами та роликів тощо), зокрема у приміщеннях надавачів соціальних послуг, місцевих центрів БВПД, бібліотеках, закладах освіти, центрах надання первинної медичної допомоги, лікарнях, ЦНАПах тощо);
- інформування про соціальну послугу медіації у судах; через адвокатів, членів комісії з питань захисту прав дитини та інших фахівців, які працюють з сімейними конфліктами (спорами), старостинські округи, а також через суб'єктів, наділених авторитетом (до прикладу, депутатів);
- інформування через засоби масової інформації, соціальні мережі та інші канали комунікації (наприклад, батьківські групи у телеграм);
- поширення інформації про позитивний досвід медіації;
- покращення обізнаності про медіацію фахівців, які стикаються з конфліктами у родинах;
- проведення відповідної всеукраїнської інформаційної кампанії, а також кампаній на рівні громад.

При цьому важливо підвищувати якість інформування, робити зміст інформації доступним і зрозумілим для різних вразливих груп населення, інформувати не тільки про зміст соціальної послуги, а й порядок її отримання.

Певною перешкодою у доступі до соціальної послуги медіації також є те, що в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (працює у тестовому режимі)², держателем якого є Міністерство соціальної політики України, відсутній облік надавачів соціальної послуги медіації.

Відповідно до статті 14 Закону України «Про медіацію» об'єднання медіаторів та суб'єкти, що забезпечують проведення медіації, ведуть реєстри медіаторів, що розміщуються у відкритому доступі в мережі Інтернет. Реєстри медіаторів відіграють дуже важливу роль у забезпеченні доступу до медіації та дають можливість обрати медіатора відповідно до потреб отримувача. Разом з тим, зважаючи на багатоманітність таких реєстрів, відсутність в них інформації про надання включеними до них медіаторами соціальної послуги медіації (адже не всі медіатори практикують проведення медіації як соціальної послуги) можливості скористатися соціальною послугою медіації за допомогою реєстру медіаторів є вкрай обмеженими.

Крім цього, надання соціальної послуги медіації регулюється Законом України «Про соціальні послуги», згідно з яким надавачами соціальних послуг є юридичні та фізичні особи, фізичні особи – підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Тому для реалізації права особи/сім'ї на отримання соціальної послуги медіації відповідно до законодавства інформація про надавачів цієї послуги має бути включена до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. У свою чергу, реєстри медіаторів можуть використовуватися надавачами соціальних послуг (центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг та інші) для залучення медіаторів до надання соціальної послуги медіації на договірних засадах.

Зокрема, для організації надання соціальної послуги медіації можна скористатися ресурсами таких об'єднань медіаторів: Асоціація сімейних медіаторів України <https://www.afmu.org.ua/register>, Ліга медіаторів України <http://limu.org.ua/members>, Національна асоціація медіаторів України <http://namu.com.ua/ua/members/index.php>, Українська академія медіації https://mediation.ua/reestr_mediatoriv.

Таким чином, доступність соціальної послуги медіації можна розглядати як спроможність територіальної громади забезпечити її надання та можливість потенційних отримувачів скористатися нею, що реалізується через комплекс таких умов:

- наявність різних каналів комунікації з потенційними отримувачами соціальних послуг для інформування про соціальну послугу медіації, її можливості та переваги для сімей з дітьми;
- можливість відповідних суб'єктів здійснювати інформування про доцільність та порядок отримання соціальної послуги медіації під час звернення отримувачів соціальних послуг, забезпечувати перенаправлення за її отриманням;
- зрозумілий механізм звернення за отриманням соціальної послуги медіації та її надання;
- наявність підготовлених медіаторів, як штатних, так і позаштатних, які можуть надавати таку соціальну послугу, поширення практики залучення надавачами соціальної послуги медіаторів на договірних засадах.

2.2. Підготовка фахівців, які надають соціальну послугу медіації

Для вивчення рівня підготовки фахівців, які надають соціальну послугу медіації, збиралась інформація щодо забезпечення «базової підготовки медіатора» та «спеціалізованої підготовки медіатора», як це передбачено Законом України «Про медіацію». Також враховано засади навчання, розроблені професійними об'єднаннями медіаторів.

Результати опитування засвідчили, що переважна більшість опитаних медіаторів, які надають соціальну послугу медіації, мають базову підготовку.

Так, відповідаючи на питання про свій рівень підготовки щодо проведення медіації, респонденти зазначили:

- 60,4% (134 особи) проходили навчання щодо базових навичок медіатора (медіації) обсягом не менше 48 годин до набрання чинності Законом України «Про медіацію»;

² <https://www.msp.gov.ua/content/reestr-nadavachiv-socialnih-poslug.html>

- 27,5% (61 особа) мають базову підготовку медіатора після набрання чинності Законом України «Про медіацію»;
- 18,5% (41 особа) мають спеціалізовану підготовку.

Загалом респонденти назвали досить велику кількість програм, курсів та інших навчальних заходів з навчання навичок медіації, навчання за якими вони проходили. Зокрема, зазначені такі:

- тренінгова програма Школи «Інженерів Порозуміння» в рамках проєкту «Діалог задля вирішення конфліктів» та отримання рекомендації для роботи у сфері миробудівництва через налагодження діалогу і співпраці сторін у деструктивних конфліктах (медіація – 80 год.); поглиблений тренінг Карла Плеснера (Данія) «Медіація, переговори та примирення» (16 год.);
- базова підготовка за програмою «Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти та громаді», ГО «Ла Страда – Україна» (75 год.); «Роль та можливості медіатора/медіаторки у розвитку соціальної згуртованості в закладі освіти та громаді», ГО «Ла Страда-Україна» (3 год.);
- «Основи сімейної медіації», МТЦ «Школа медіації», (48 год.); «Сімейна медіація за участі неповнолітніх», МТЦ «Школа медіації» (24 год.); «Сімейна медіація за участю дитини», ФОП Білик Т.В. (30 год.); «Медіація у відновному правосудді за участі неповнолітніх», Координаційний Центр БПД (64 год.);
- «Комунікативна технологія у медіації: анатомія спілкування» (30 год.); «Медіаційні прийоми як технології розв’язання конфліктів та суперечок» (30 год.);
- «Основи багатосторонньої медіації», ДЗ Південноукраїнський національний педагогічний університет імені Ушинського. Південноукраїнський центр професійного розвитку керівників та фахівців соціономічної сфери (90 год.);
- «Особливості проведення медіації у сфері сімейних відносин», Український Центр Медіації (30 год.); Міжнародна Академія Безперервного навчання у співпраці з ГО «Ліга Медіаторів України» (24 год.);
- «Підготовка медіаторів: базові навички», Придніпровський центр медіації (90 год.);
- базовий курс з сімейної медіації, Ліза Паркінсон; залучення неповнолітніх у сімейну медіацію, Едріан Райт;
- «Сімейна медіація», «Сімейна медіація із залученням дитини», Mediation School;
- «Базові навички сімейного медіатора», Інститут миру і порозуміння (56 год.);
- «Вступ до медіації» Український Центр Медіації (2:07 год. відеолекцій);
- програма сімейної медіації (48 год.);
- навчальний семінар «Сімейна медіація як соціальна послуга» (2 год.);
- «Вступ до медіації», онлайн курс на платформі ВУМ;
- базовий курс «Теорія та практика медіації».

Результати дослідження показали, що близько 25% з числа тих, які пройшли спеціалізовану підготовку, проходили навчання з сімейної медіації та сімейної медіації за участю дитини. Деякі з них пройшли спеціалізовану підготовку з сімейної медіації ще у 2011 році до впровадження в Україні соціальної послуги медіації та запровадження медіації на законодавчому рівні. Серед суб’єктів освітньої діяльності, названих респондентами, є зарубіжні фахівці, заклади вищої освіти України, громадські організації та фізичні особи-підприємці.

Окрім того, деякі респонденти до спеціалізованої підготовки з медіації віднесли дотичні до їхніх професійних завдань програми та навчальні заходи. Зокрема, респонденти зазначили таку тематику навчання: «Практика роботи постраждалих від торгівлі людьми», «Практика роботи з людьми, які постраждали від домашнього насильства», «Арттерапія в роботі з ПТСР у дітей та дорослих», «Сімейне консультування та супровід», «Система надання базових соціальних послуг вразливим групам населення, в т.ч. сім’ям, які опинилися в СЖО», «Соціальний захист дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування», «Під-

тримка сімей, які зазнали втрат від війни», «Самодопомога Плюс». Також деякі респонденти покладаються на самоосвіту у питаннях впровадження послуги медіації, про що вони зазначали, даючи відповіді на питання про свою підготовку щодо проведення медіації.

В межах опитування зібрано інформацію про висвітлення питань, пов'язаних з особливостями роботи медіатора у сімейних конфліктах (спорах), забезпеченням законних прав та інтересів дитини, проведенням медіації за участі дитини, під час навчань, курсів, в яких брали участь респонденти. На основі отриманих відповідей сформовано досить великий перелік питань:

- філософія сімейної медіації та екосистемний підхід у роботі сімейного медіатора; особливості психосоціального розвитку дитини: стадії розвитку, кризові періоди, завдання кожного вікового етапу; погляд дитини на розлучення батьків: конфлікт лояльності, психологічні проблеми та реакції дітей на розставання батьків у розрізі вікових груп; потреби дітей у період розлучення батьків; ролі та стратегії дітей, які допомагають їм долати конфлікт батьків; участь неповнолітніх у сімейній медіації: пряме та опосередковане залучення; основні техніки роботи при непрямому залученні дітей до сімейної медіації; пряме консультування дітей у сімейній медіації: цілі, завдання, стадії, техніки роботи; робота з дитиною у присутності батьків: цілі, завдання, стадії, техніки роботи; дитина – сторона конфлікту: особливості проведення сімейної медіації; основні комунікативні техніки роботи з дітьми: малюнок, гра, авторська проєктивна методика для роботи з дітьми 5+; формування та травма прихильності у дітей у кризові періоди; батьки і співбатьківство після розставання при виконанні батьківських обов'язків; вибудовування взаємин з дітьми після розлучення;
- непорозуміння на основі підвищених вимог чи невиправданих надій щодо дитини з інвалідністю; емоційно-вольові бар'єри дитини, які впливають на роботу із фахівцем (реабілітологом тощо); підтримка стосунків між прийомними дітьми та їхніми родинами; супровід сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах; супровід у випадку жорстокого поводження з дитиною; супровід прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу; супровід дітей з інвалідністю;
- визначення місця проживання дитини, участь у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї, участь у вихованні, отриманні освіти, розвитку дитини, позбавлення батьківських прав, відібрання дитини, конфлікти поколінь;
- надання дитині статусу сироти або позбавленої батьківського піклування, влаштування до сімейних форм виховання, вирішення спорів між батьками щодо виховання дитини, захист житлових та майнових прав дітей;
- призначення (збільшення, зменшення) аліментів на дитину; позбавлення батьківських прав, поновлення батьківських прав; визначення способу участі (матері, батька); визначення місця проживання дитини та ін.;
- реалізація права дитини бути почутою, принципи медіації за участі дитини (МУД), мотивація і підготовка батьків до МУД, проведення консультування дитини, передача повідомлення дитини батькам;
- поділ спільно нажитого майна між колишнім подружжям, врегулювання питань, пов'язаних із визначенням місця проживання дитини, її реєстрації та графіка зустрічей дитини з одним із батьків;
- вирішення конфліктних питань з ріднею різного віку; зняття стресу та конфліктів методами арт-терапії в різновіковому родинному колі;
- профілактика конфліктів у спілкуванні підлітків; примирення та порозуміння конфліктуючих сторін; ефективне вирішення конфліктів;
- залучення дитини до процедури медіації;
- робота з дітьми в сімейній медіації; особливості залучення дітей до процесу сімейної медіації;
- самодопомога, управління стресом для дорослих або важливі навички в період стресу;
- постійне проживання лише з одним із батьків та порядок зустрічей з іншим;
- конфлікти між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини;

-
- розв’язання сімейних спорів під час розлучення подружжя;
 - проведення медіації за участі неповнолітніх;
 - питання спорів у навчальних закладах;
 - особливості роботи у сімейних спорах;
 - булінг, спілкування у суспільстві, соціалізація тощо.

Таким чином, зміст підготовки медіаторів включає питання основ і методологічних засад сімейної медіації, особливостей взаємодії з дитиною в цьому процесі, застосування різних технік і методів роботи, норм права у сімейних та цивільних правовідносинах, організації роботи з різними вразливими групами населення, надання їм інших послуг та підтримки, що може бути актуальним поряд з соціальною послугою медіації.

Водночас, більшість респондентів відчують потребу у додаткових знаннях для покращення якості надання соціальної послуги медіації. Про це зазначили 65%, та 35% вказали, що додаткової підготовки не потребують.

Додаткові знання можуть набуватись медіатором через підвищення професійного рівня, зокрема, шляхом спеціалізованої підготовки, яка здійснюється суб’єктами освітньої діяльності, навчальних заходів, присвячених окремим питанням, які виникають на практиці, супервізії, інтервізії тощо, які реалізуються професійними об’єднаннями медіаторів, суб’єктами, що забезпечують проведення медіації та суб’єктами освітньої діяльності. Важливо взяти до уваги, що законодавством не передбачений обов’язок медіатора бути членом професійного об’єднання, підвищення професійного рівня є його особистою відповідальністю, яка закріплена у вигляді обов’язку у пункті 8 частини 1 ст. 12 Закону України «Про медіацію».

«..... у нас в організації всі медіатори пройшли спеціалізоване навчання сімейній медіації, а ті медіатори, які хотіли працювати з дітьми, вони ще й пройшли додаткове навчання по роботі з неповнолітніми. Я вважаю, що дійсно медіатор, якщо він хоче надавати саме соціальну послугу повинен розуміти, що, по-перше, це стосується вразливих верств населення, а по-друге, як правило – це діти ще більш вразливі, ніж дорослі. Тому обов’язково треба проходити спеціальне навчання і звертати увагу служб у справах дітей, соціальних служб на те, що якщо вони беруть собі на роботу, або укладають угоду з медіатором, яким будуть передаватися кейси, де зачіпаються права та інтереси дітей або де є дитина як учасник, то обов’язково, щоб в них була спеціалізована підготовка, крім базової» (медіатор, керівник професійного об’єднання медіаторів).

«..... на сьогодні рівень професійної підготовки сімейних медіаторів, в усякому випадку, в тих професійних об’єднаннях, у яких я знаходжусь, на достатньому рівні.....» (медіатор, співзасновниця професійного об’єднання медіаторів).

Респонденти, які не надають соціальну послугу медіації, але консультують з питань її отримання, зацікавлені пройти базову підготовку медіатора або отримати додаткові компетентності медіатора (конфліктологічну, процедурну, психологічну та правову) у якості підвищення кваліфікації.

У свою чергу, ті, хто отримали базову підготовку медіатора, зазначають про бажання отримати спеціалізовану підготовку для роботи у сімейних конфліктах (спорах), додаткові знання про особливості роботи у сімейних конфліктах (спорах), які торкаються інтересів та законних прав дитини, за участі дитини, особливості підготовки та проведення медіації онлайн.

Обидві групи фахівців підкреслюють важливість проведення тренінгів, які передбачатимуть можливість поставити питання та отримати відповіді щодо випадків, які виникають на практиці, необхідність поглиблення навичок надання інформації щодо соціальної послуги медіації під час звернення потенційних отримувачів соціальної послуги (інформації щодо порядку надання послуги та її результатів), напрацювання алгоритму роботи з медіаторами та отримання зворотного зв’язку від відповідних служб і отримувачів.

Медіатори, які практикують індивідуально або ж надають послуги через професійні об'єднання, зазначають про важливість заходів із підвищення професійного рівня щодо особливостей соціальної послуги медіації (зміст, суб'єкти надання та отримання, процедура тощо), особливостей проведення медіації у конфліктах між особами різного віку (конфлікти поколінь), інформації щодо державного стандарту надання соціальної послуги та інших актів, які забезпечують правове регулювання у цій сфері (правова компетентність).

Усі групи респондентів зазначають про важливість залучення до навчань фахівців соціальних служб, які працюють безпосередньо з отримувачами соціальних послуг, та медіаторів, які мають практичний досвід надання медіації як соціальної послуги, можуть ним поділитися, опрацювати з учасниками навчання практичні випадки, наповнити його прикладами і симуляціями для опрацювання.

«... я думаю, що якби були спільні групи навчання медіаторів сімейній медіації з фахівцями соцслужб, це було б дуже корисно. От саме ці фахівці, які працюють з людьми, які працюють з цими сім'ями – вони фахівці там першої категорії! Я думаю, що оце б дало гарний поштовх до удосконалення цього навчання. Я вважаю, що на сьогодні дуже фахові теоретичні програми. Дуже фахове навчання і там дуже фахові були симуляції, але практичний досвід все ж інший. Це зовсім інше, і у нас діти це не... не ті діти, з якими працювали міжнародні експерти; і тому, мабуть, більше симуляції, щоб давали під час навчання саме по роботі з дітьми з фахівцями, які з ними працюють» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Разом з тим, результати опитування свідчать про те, що програми підготовки медіаторів задовольняють потреби їх учасників та відповідають їх очікуванням. Так, лише 25% респондентів вбачають потребу в перегляді та оновленні програми базової підготовки медіаторів, 75% зазначають, що такої потреби немає.

Практично аналогічними є відповіді респондентів щодо програм спеціалізованої підготовки медіаторів: 21% вбачають потребу у перегляді та оновленні, 79% зазначають, що такої потреби немає.

До переліку тем, якими на думку респондентів доцільно доповнити програми базової підготовки медіатора, належать:

- правила проведення медіації за участі дитини та у конфліктах, які стосуються інтересів дитини;
- особливості врегулювання конфліктів (спорів) між батьками щодо виховання дитини;
- особливості роботи з внутрішньо переміщеними особами, військовими та іншими вразливими групами населення;
- питання правової компетентності, отримання інформації та консультацій від інших фахівців, експертів у процедурі медіації, залучення до процедури спеціалістів та експертів.

До переліку тем, якими доцільно доповнити програму спеціалізованої підготовки медіатора належать:

- врегулювання спорів між батьками щодо виховання дитини та визначення місця проживання дитини,
- робота з дітьми після деокупації та надання їм соціальних послуг,
- з'ясування думки дитини у процедурі медіації та участі дитини у медіації,
- конфлікти поколінь, інтервенція у конфлікт на ранніх етапах ескалації,
- особливості сімейних відносин в умовах воєнного стану,
- робота з мотивацією сторін до участі у процедурі медіації.

Відповіді респондентів дозволяють дійти висновку, що не завжди для самих медіаторів є зрозумілою різниця між базовою підготовкою медіатора та спеціалізованою підготовкою чи заходами з підвищення професійного рівня медіатора. Так само респонденти зазначають, що у різних суб'єктів освітньої діяльності, що здійснюють підготовку медіаторів, різні програми навчання, а тому узагальнену відповідь надати складно.

Це може бути пов'язано із тим, що Закон України «Про медіацію» визначає вимоги щодо підготовки медіаторів, та водночас не встановлює вимоги щодо змісту програм базової та спеціалізованої підготовки медіатора.

2.3. Категорії справ (спори/конфлікти), в яких надається соціальна послуга медіації

Медіацію можна застосовувати до всіх конфліктів (спорів) між членами однієї сім'ї, які пов'язані кровними або шлюбними стосунками, і всіма, хто живе чи жив у родинних зв'язках відповідно до того, як вони визначені в національному законодавстві (п. а розділу 1 [Рекомендації No R \(98\) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах](#), ухваленої Комітетом Міністрів Ради Європи на 616 засіданні заступників міністрів 21 січня 1998 року (далі – Рекомендація No R (98)).

Відповідно до розподілу відповідей респондентів, надання соціальної послуги медіації забезпечується на практиці у таких спорах/конфліктах:

- визначення місця проживання дитини – 63%
- участь у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї – 54%
- участь у вихованні, отриманні освіти, розвитку дитини – 42%
- позбавлення батьківських прав, відібрання дитини – 41%
- конфлікти поколінь – 40%
- утримання дитини та стягнення аліментів на дитину – 32,4 %
- розірвання шлюбу – 30%
- усиновлення, опіка, піклування – 26,6%
- реалізація права доступу до дитини – 25,7 %
- поділ майна, спадкування, інші майнові спори – 21%
- стягнення додаткових витрат на дитину – 12,6%.

До інших категорій справ/конфліктів (спорів), в яких на думку респондентів, найчастіше застосовується соціальна послуга медіації, віднесли виконання опікуном своїх обов'язків.

Такі результати опитування підтверджуються також відповідями експертів, з числа медіаторів. Ними наголошено, що більшість випадків, з якими вони працюють, пов'язані з розлученням батьків і врегулюванням спорів щодо місця проживання дитини, участі у її вихованні, внутрішньосімейних конфліктів.

«Більшість кейсів, які до мене надходили із соціальної служби – це були спори між батьками та підлітками. Але були певні кейси, коли це була медіація між батьками, і вони частіше за все стосуються можливості другого з батьків спілкуватися з дитиною. були кейси, коли батько забрав дітей та обмежив доступ мамі, мама знає, де вони знаходяться, але спілкування між ними немає» (медіатор).

«..... це розлучення в першу чергу. Є справи також про спілкування з підлітками. Особливо, якщо бабуся та дідусь або опікуни. З батьками я не знаю справ, а от бабуся, опікун, рідна тітка – було. Які ще були... Ну, місце проживання дитини. Це можуть бути уже розлучені пари, але вони визначають саме місце проживання дитини та участь батька у вихованні дитини» (медіатор).

«..... ті, які пов'язані з розірванням шлюбу: це і розподіл майна подружжя; визначення місця проживання дітей; позбавлення батьківських прав в тих справах, де батьки заперечують щодо позбавлення їх батьківських прав; це і матеріальне утримання дітей, але більшість там, де є додаткові витрати не просто. Бувають коли конфлікт між батьками і дітьми теж звертаються; спадкові справи бувають рідко...» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

«..... це розлучення, конфлікти поколінь і є досить багато питань, коли на комісію захисту прав дитини подають заяви бабусі, дідусі, у них конфлікт з батьками дитини, про участь у спілкуванні та вихованні дитини. Також, як я вже говорила, – це спори щодо спадку, і там де дитина є стороною, яка має прийняти спадок або, де інтереси дитини від спадку, який отримують батьки. Це усиновлення і питання опіки, можуть бути спори між дорослими і підлітками» (медіатор, штатний працівник закладу, що надає соціальні послуги).

«..... унікальні в моїй практиці були кейси, де опікун і дитина під опікою домовлялись про встановлення правил взаємодії, відносини, оці от такі моменти...» (медіатор, керівник суб'єкта освітньої діяльності).

Таким чином, аналізуючи категорії конфліктів (спорів) за якими надається соціальна послуга медіації, можна зробити висновок про доцільність спеціалізованої чи додаткової підготовки медіаторів для проведення сімейної медіації, особливостей участі дитини як сторони чи учасника процедури, врахування її потреб та інтересів, особливостей роботи з конфліктами поколінь.

Статтею 3 Закону України «Про медіацію» встановлено, що законодавством можуть передбачатися особливості проведення медіації в окремих категоріях конфліктів (спорів). Наразі законодавством не визначено особливих умов і процедур щодо проведення медіації у сімейних конфліктах (спорах).

У відповідь на питання, чи доцільне визначення у законодавстві особливостей проведення медіації в окремих категоріях конфліктів (спорів), зокрема щодо сімейних конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини, 29% респондентів відповіли ствердно, в той час, як 71% зазначили, що не вбачають такої доцільності.

Такі результати можуть бути наслідком розуміння того, що Законом України «Про медіацію» визначено права та обов'язки сторін у медіації, принципи процедури, а особливості проведення медіації у сімейних конфліктах (спорах) можуть регулюватись на рівні правил проведення медіації та договору про проведення медіації, про що також зазначали експерти в ході глибинних інтерв'ю.

До категорій конфліктів (спорів), особливості яких мають бути визначені на законодавчому рівні, респонденти віднесли конфлікти (спори), які стосуються прав та законних інтересів дитини, зокрема, питання, що виникають у зв'язку із розірванням батьками шлюбу, визначення місця проживання дитини, участі у її вихованні, утримання, стягнення аліментів, поділ майна, право на спадкування, інші майнові спори, позбавлення батьківських прав, відібрання дитини, отримання дитиною освіти, розвитку дитини; усиновлення, опіка, піклування.

Під час глибинних інтерв'ю експерти акцентували на доцільності врегулювання законодавством питання обов'язковості індивідуальних (інформаційно-оціночних) зустрічей з медіатором або проведення медіації у визначених категоріях сімейних конфліктів (спорів), пов'язаних із захистом прав та законних інтересів дитини, залучення фахівців чи експертів, які можуть надавати методологічну або консультативну підтримку сторонам у процедурі або отримання сторонами відповідних консультацій та висновків під час процедури.

«Було би класно, якщо б, у Цивільному кодексі України чи у Сімейному кодексі України, коли йде мова про розлучення, про розірвання шлюбу, була б інформація про те, що кожна пара має право скористатися чи зобов'язана скористатися медіацією. Я як юрист, як адвокат з дуже великим досвідом роботи щодо розірвання шлюбів, точно знаю, що медіація працює, якщо люди хочуть» (медіатор).

«Ну, найбільші проблеми це, коли батьки не хочуть, щоб дитина приймала участь, не вбачають у цьому доцільності. Друга проблема – це невелика кількість медіаторів, які мають спеціалізацію по роботі з дітьми. Третя проблема, що для роботи, наприклад, я не маю спеціалізації по роботі з дітьми, відповідно, якщо я буду працювати в кейсі, де треба буде залучати дитину, то я маю залучити третього медіатора, якщо мій ко-медіатор теж не має цієї спеціалізації. Яким чином має відбуватись процедура залучення ще третього медіатора, введення його в контекст, знайомство його з батьками» (медіатор, штатний працівник закладу, що надає соціальні послуги).

«Я думаю, що по роботі з дітьми в Державний стандарт просто потрібно вносити оці форми роботи з інтересами дітей... треба цілий розділ просто присвятити цьому питанню, тільки цьому питанню: як повинні бути підготовлені батьки; що їм повинно бути донесено; як може бути проведена консультування з дитиною; що під час цього консультування може бути; що дитині забезпечується ну оці всі принципи участі, як і дорослому; що враховується специфіка; що це консультування може провести лише фахівець, який пройшов спеціальну підготовку, або має професійну фахову» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Респонденти не повною мірою підтримали ідею обов'язковості надання соціальної послуги медіації та/або проведення інформаційно-оціночних зустрічей при вирішенні сімейних конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини. На це питання їхні думки розподілились таким чином:

23% – так (у всіх категоріях справ);

16,7% – так (в деяких категоріях справ);

14% – ні, лише інформаційно-оціночні зустрічі для прийняття рішення сторонами про участь у медіації (у всіх категоріях справ);

23,9% – ні, лише інформаційно-оціночні зустрічі для прийняття рішення сторонами про участь у медіації (у деяких категоріях справ);

22,5% – це порушення принципу добровільності.

При цьому, респонденти, які висловили підтримку запровадженню обов'язкової роботи, вважають, що соціальна послуга медіації та/або інформаційно-оціночні зустрічі в обов'язковому порядку мають проводитися у конфліктах (спорах), що стосуються прав та законних інтересів дітей, зокрема щодо питань, які виникають у зв'язку із розірванням батьками шлюбу; поділу майна подружжя, якщо є діти; визначення місця проживання дитини; утримання дитини, стягнення аліментів; спадкування, інші майнові спори; позбавлення батьківських прав; відібрання дитини; участі у вихованні, отриманні освіти, розвитку дитини; позбавлення батьківських прав.

«Мені здається, що там де спори, де якимось чином зачіпаються інтереси дитини, обов'язково мають бути інформаційно-оціночні зустрічі. Це не про медіацію. Медіація – добровільна процедура, а це про ту зустріч, де людина обов'язково має прийти і поговорити, дізнатися з вуст медіатора, що таке медіація і прийняти для себе рішення чи хоче він скористатися цією послугою, чи ні? І це буде не просто картинка, як ми говорили, візуальний той матеріал на стіні, де він може побачить, а це буде розмова з живою людиною» (медіатор).

Виокремлення категорії конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини, для обов'язкового надання соціальної послуги медіації пояснюється також досвідом медіаторів. Вони наголошують на тому, що в таких конфліктах може бути високий рівень ескалації та/або складний емоційний стан сторін, через що думка дитини часто не є почутою і врахованою. Це можна було б забезпечити під час медіації, відповідно врахувати інтереси і потреби дитини при прийнятті рішень, що її стосуються.

Важливість медіації у категоріях конфліктів (спорів), що стосується дітей визначається також Рекомендацією No R (98), у якій зазначається, що сімейні спори відбуваються поміж особами, які, за визначенням, перебувають у взаємозалежних і тривалих стосунках, сімейні спори виникають на тлі виснажливих емоцій та підсилюють їх, окреме проживання і розлучення впливають на всіх членів сім'ї, а надто дітей. У документі підкреслюється потреба в забезпеченні захисту найкращих інтересів і добробуту дитини відповідно до гарантій міжнародних договорів і передусім беручи до уваги проблеми, пов'язані з опікою і доступністю спілкування внаслідок окремого проживання або розлучення батьків та посилаючись на [Європейську конвенцію про здійснення прав дітей](#) і, зокрема, на статтю 13 цієї Конвенції, яка стосується забезпечення медіації та інших процедур розв'язання спорів, які мають вплив на дітей. Конвенція рекомендує урядам держав-членів запроваджувати, заохочувати або, коли це необхідно, посилювати медіацію в сімейних справах.

Для недопущення чи розв'язання спорів або для уникнення розгляду судовим органом справи, яка стосується дітей, Сторони сприяють здійсненню посередництва чи інших способів розв'язання спорів та використанню їх для досягнення угоди у відповідних випадках, визначених Сторонами.

Ст. 13 Європейської конвенції про здійснення прав дітей

З точки зору організації процедури, медіація в принципі не повинна бути обов'язковою. Проте у контексті сприяння розвитку медіації та доступу до неї, держави вільні в конкретних випадках запроваджувати спеціальні методи надання інформації щодо медіації як альтернативного способу розв'язання сімейних спорів (наприклад, зробити зустріч із медіатором обов'язковою для сторін) і таким чином забезпечувати сторонам можливість розглянути доречність і доцільність медіації по спірних питаннях (п. 3 р. VI Рекомендації No R (98)).

Важливо розуміти, що сторони не мають обов'язку домовитись у процедурі медіації та можуть вийти з неї у будь-який момент. Обов'язковість проявляється у баченні з боку держави цінності обов'язкового інформування про право взяти участь у медіації, порядок його реалізації, визначення доцільності медіації для сторін та можливі результати медіації для вирішення конфлікту, адже предмет конфлікту (спору) виходить

за межі правового, таким чином конфлікт може залишитись неврегульованим або ж рішення суду складним для виконання. Таке рішення з боку держави може бути обумовлене розумінням того, що під час конфлікту сторони перебуваючи під впливом емоцій та складних життєвих обставин не завжди можуть бути готові до комунікації. Водночас сторони конфлікту не достатньо або не обізнані зовсім, яким чином тут може бути корисний медіатор та медіація.

Таким чином пропозицію щодо обов'язкового надання соціальної послуги медіації та/або проведення інформаційно-оціночних зустрічей з учасниками конфлікту у вирішенні спорів, пов'язаних із забезпечення прав та інтересів дитини, можна назвати обґрунтованою. Такий крок також частково вирішує проблему відсутності системної інформаційної кампанії на рівні держави про можливість скористатися медіацією як позасудовою процедурою врегулювання конфлікту (спору).

У дослідженні «Медіація у цивільних і господарських справах»³ (авт. кол. Берт Маан Ремко ван Пі, Луїза Романадзе, Світлана Сергєєва, Юрій Сергєєв), яке було реалізовано у 2021 р. у межах проекту Право-Justice, за фінансової підтримки Європейського Союзу, автори здійснивши аналіз законодавства, кращих європейських практик, загальноукраїнського досвіду, дійшли висновків, що одним з найбільш ефективних та швидких способів сприяння поширенню медіації є надання обов'язковості зустрічам сторін з медіатором задля отримання ними повної інформації про медіацію та оцінки спору на медіабельність. Рекомендована назва таких зустрічей – інформаційно-оціночна зустріч з медіатором (ІОЗМ). Вимога відвідати ІОЗМ не є порушенням принципу ефективного судового захисту (ст.6 та ст.13 ЄКПЛ) за умови дотримання критеріїв, наведених у рішеннях CJEU (C-317/08 to C-320/08 *Alassini and Others and the judgement of 14 June 2017 in case C-75/16 Menini and Rampanelli v. Banco Popolare Società Cooperativa*). Під час цієї зустрічі сторони можуть отримати інформацію з перших рук і зрозуміти суть процесу, що дозволяє сторонам прийняти обґрунтоване рішення, чи є медіація відповідним способом вирішення їх спору. Запровадження обов'язкових ІОЗМ не є порушенням принципу добровільності медіації, адже за кожною із сторін спору зберігається право зробити усвідомлений вибір щодо доцільності своєї участі в процедурі медіації надалі.

2.4. Практичний досвід надання соціальної послуги медіації

Результати опитування засвідчили, що соціальна послуга медіації надається переважно штатними працівниками надавачів соціальних послуг. Так, на питання «Як Ви надаєте соціальну послугу медіації?» було отримано такі відповіді:

67% (149 респондентів) відповіли, що надають соціальну послугу як штатні працівники закладів (установ), що надають соціальні послуги;

9% (21 респондент) – надають послугу через об'єднання медіаторів або через суб'єкта, що забезпечує проведення медіації;

0,9% (2 респонденти) – як самозайняті особи;

0,5% (1 респондент) – як фізична особа-підприємець (рис. 1).

Водночас, 39 респондентів вказали, що не надають таку соціальну послугу, при цьому деякі відзначили, що координують її надання або інформують про можливість скористатися такою послугою та направляють до відповідних фахівців. Також вони зазначили про бажання пройти навчання та надавати соціальну послугу медіації на професійній основі.

8% (18 респондентів) вказали, що є працівниками служб у справах дітей. З урахуванням того, що в опитуванні загалом взяли участь 39 працівників служб у справах дітей, а відповідаючи на це питання була можливість зазначити, що респондент не надає соціальну послугу медіації, можна припустити, що працівники служб у справах дітей надають допомогу у доступі до соціальної послуги медіації шляхом перенаправлення до надавачів такої послуги, залучення медіаторів (об'єднань медіаторів) шляхом укладання меморандуму про співпрацю або безпосередньо надають таку соціальну послугу (хоча надання соціальних послуг не належить до їхніх повноважень). Зокрема, 5 респондентів з числа працівників служб у справах дітей зазначили, що надають соціальну послугу медіації через центр надання соціальних послуг.

³ <https://www.pravojustice.eu/storage/app/uploads/public/615/5ac/7a6/6155ac7a6e5a3765926585.pdf>

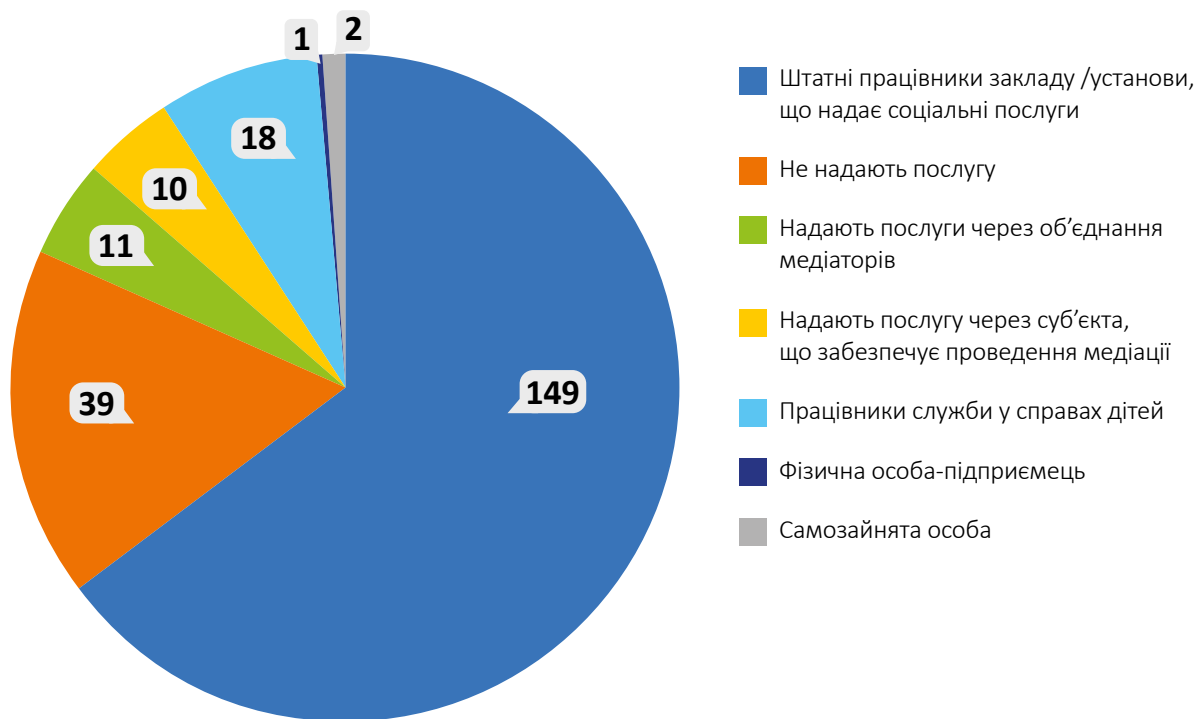


Рис. 1. Розподіл респондентів за способом надання соціальної послуги медіації (питання з множинним вибором)

Серед тих респондентів, які безпосередньо надають соціальну послугу медіації, найчастіше представлені працівники таких установ/закладів:

- центри надання соціальних послуг – 48,5%;
- центри соціальних служб – 21%;
- служби у справах дітей – 13,8% (рис. 2).

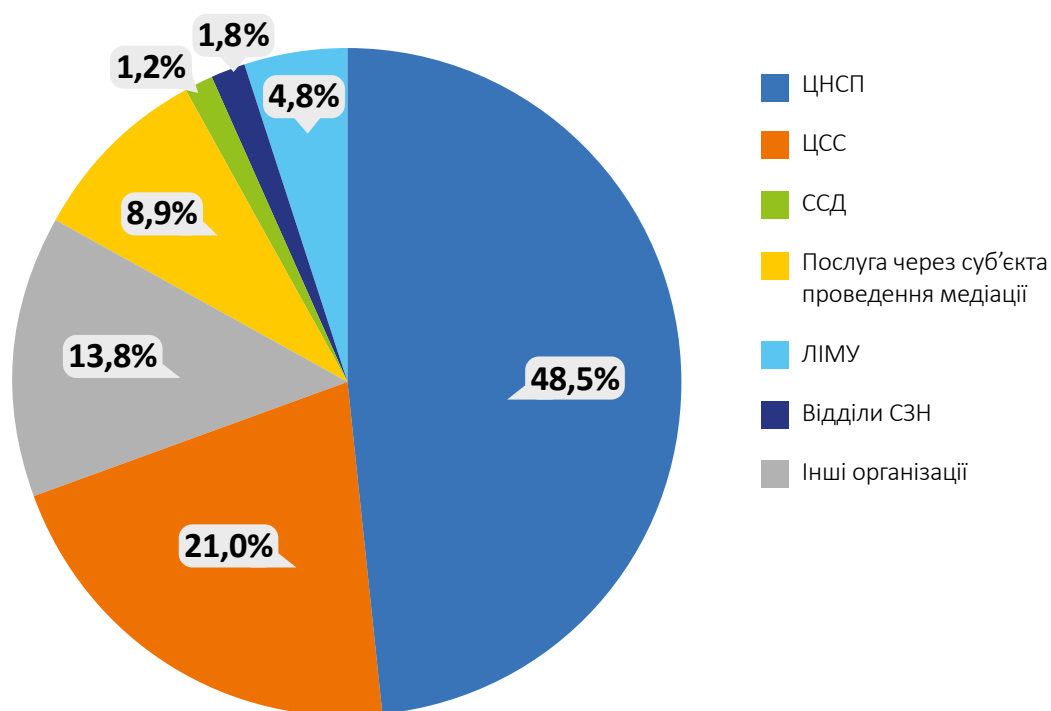


Рис. 2. Установи та організації, які надають/забезпечують надання соціальної послуги медіації

Крім цього для надання соціальної послуги медіації залучаються медіатори, що надають послугу через об'єднання медіаторів або через суб'єкта, що забезпечує проведення медіації, а також медіатори, що практикують проведення медіації індивідуально як фізична особа, яка провадить незалежну професійну діяльність, або як фізична особа – підприємець. Залучення центрами соціальних служб/центрами надання соціальних послуг, службами у справах дітей позаштатних медіаторів відбувається шляхом укладання меморандумів про співпрацю з професійними об'єднаннями медіаторів, громадськими організаціями.

«Є чіткий алгоритм, прописаний Лігою медіаторів України, і ми, при укладанні меморандуму про співпрацю, наприклад, з центром сім'ї, з ними обговорюємо, на яких умовах ми працюємо, чим ми можемо їм допомогти, що нам для цього треба. Ми йдемо як організація, наприклад, Центр сім'ї Дніпровського району укладає договір про надання послуг медіації з Лігою медіаторів України, а представниками від Ліги медіаторів України є певні медіатори» (медіатор).

Серед суб'єктів, що забезпечують проведення медіації, або професійних об'єднань медіаторів, через які надається послуга, респонденти найчастіше називали громадські організації «Ліга Медіаторів України», «Асоціація сімейних медіаторів України», а також згадувалися громадська організація «Таврійська асоціація медіаторів», громадська спілка «Українська академія медіації», громадська організація «Центр соціального партнерства, переговорів та медіації «Домовся Про», ГО «Національна асоціація медіаторів України», громадська організація «Центр медіації», ГО «Центр допомоги сім'ї».

Переважна більшість респондентів, які надають послугу медіації, займають посаду фахівців із соціальної роботи ЦНСП або ЦСС – 45,5%. Також серед медіаторів є психологи (6,8%), працівники служб у справах дітей – 5,4%. Адміністративні посади директора установи, начальника або заступника займають 21,6% респондентів, які надають послугу медіації. Невеликою виявилася кількість осіб, які перебувають на посадах юристів або юрисконсультів (1,2%); соціальних менеджерів (1,2%).

Окрім того, серед тих, хто надає послугу медіації, є фахівець із соціальної роботи неурядової організації, фахівець із соціальної роботи відділу соціальної політики селищної ради, адвокат, фахівець з інтерв'ювання, вихователь-методист центру соціально-психологічної реабілітації, соціальний педагог обласного соціального центру «Мати та дитина разом».

Респонденти відзначили, що ініціатором надання соціальної послуги медіації найчастіше може бути один із батьків. Відповіді на це питання варіюються від 1 випадку до безлічі. Про те, що кількість таких випадків була від 1 до 10 вказали 34,2% (76 осіб); від 10 до 30 – 3,1% (7 осіб).

Прослідковуються кореляційні зв'язки між досвідом роботи респондента та кількістю випадків, про які він зазначає. Так, респонденти, досвід надання соціальної послуги медіації яких понад 5 років, вказали, що таких випадків було 50, понад 160, понад 200, «багато», «часто». Один із респондентів відзначив, що такі звернення у його практиці становлять 70%.

Позитивною є практика ініціювання надання соціальної послуги медіації органом опіки та піклування, зокрема 21,6% (48 респондентів) вказали на наявність такого досвіду. Про «понад 100», «160» і «безліч» випадків ініціювання надання соціальної послуги медіації органом опіки та піклування вказали 3 респонденти. У практиці роботи 62 респондентів таких випадків було від 1 до 10; 7 респондентів зазначають про 10-25 таких випадків. Один із респондентів зазначив, що такі випадки у його практиці становлять 30%.

Найчастіше органи опіки та піклування ініціюють надання соціальної послуги медіації щодо визначення участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї, місця проживання дітей. Також респондентами було згадано справи, пов'язані з поверненням дитини в біологічну сім'ю, питаннями домашнього насильства, позбавленням батьків батьківських прав, конфліктом між опікуном і дитиною під опікою, між дітьми та прийомними батьками. Розуміючи сутність медіації, деякі респонденти наголосили, що органи опіки та піклування можуть рекомендувати батькам медіацію, а ініціювати можуть вже безпосередньо батьки.

Відносно нечасто ініціаторами надання послуги медіації є родичі дитини. Про наявність таких випадків (від 1 до 10) вказали 47 респондентів. Деякі респонденти зазначили про 20-59 випадків ініціювання послуги медіації родичами дитини. Один із респондентів зазначив, що такі випадки у його практиці становлять 15%.

Із відповідей респондентів видно, що дитина нечасто ініціює надання соціальної послуги медіації. Про те, що ініціатором надання послуги медіації є дитина, вказали 30 респондентів, у практиці 10 із них був 1 такий випадок, 7 респондентів згадали про 2 випадки, 3 респонденти – про 4, ще 3 – про 10 і «більше 10».

Відповідно до Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892, підставою для надання такої соціальної послуги є подання письмової заяви отримувача соціальної послуги/його законного представника суб'єкту, що надає таку послугу. При цьому під суб'єктом, що надає соціальну послугу посередництва (медіації), мається на увазі підприємство, установа, заклад, організація (різних форм власності та господарювання), фізична особа, фізична особа – підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Згідно зі статтею 19 Закону України «Про соціальні послуги» підставою для розгляду питання надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів є подання заяви особи або її законного представника про надання соціальних послуг до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу міської ради міст обласного значення, ради об'єднаної територіальної громади за місцем проживання/перебування особи. Підставою для розгляду питання про надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг недержавного сектору (крім соціальних послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів) є подані їм заява, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг. Слід зазначити, що Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) прийнятий раніше, ніж Закон України «Про соціальні послуги», тому є відмінності підстав у наданні даної соціальної послуги. Ці відмінності впливають на наявну практику надання цієї соціальної послуги.

Зокрема, на питання «Що є підставою для надання соціальної послуги медіації?» респонденти дали різні відповіді:

- 64,9% (144 особи) – письмова заява отримувача соціальної послуги/його законного представника, подана суб'єкту, що надає послугу;
- 26,1% (58) – рішення комісії з питань захисту прав дитини;
- 25,2% (56) – рішення органу соціального захисту населення про надання такої послуги;
- 17,1% (38) – рішення органу опіки та піклування;
- 3,2% (7) – усне звернення сторін конфлікту;
- 0,5% (1) – рішення виконавчого комітету (рис. 3).

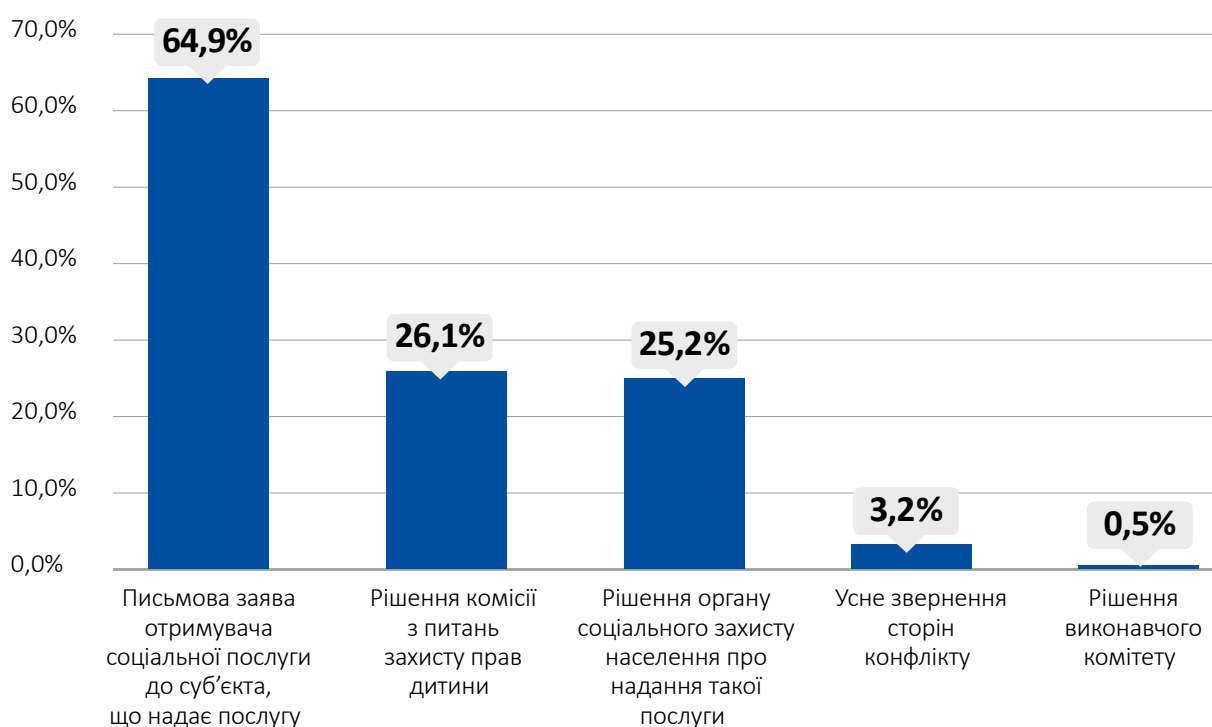


Рис. 3. Підстави для надання соціальної послуги медіації (питання з множинним вибором)

Під час глибинних інтерв'ю експерти також зазначали, що на практиці підставою для надання соціальної послуги медіації може бути рішення органу опіки та піклування, рішення (рекомендація) комісії з питань захисту прав дитини, висновок центру надання соціальних послуг або центру соціальних служб.

Відповіді респондентів, учасників анкетування, на питання «Хто найчастіше є отримувачами соціальної послуги медіації?» показали, що такими є:

- 61,3% (136 осіб) колишнє подружжя, яке має дитину;
- 50,9% (113 осіб) подружжя з дітьми;
- 42,3% (94 особи) подружжя, яке планує розлучення/розлучається;
- 31,5% (70 осіб) сім'я опікунів, піклувальників;
- 16,7% (37 осіб) прийомна сім'я (рис.4).

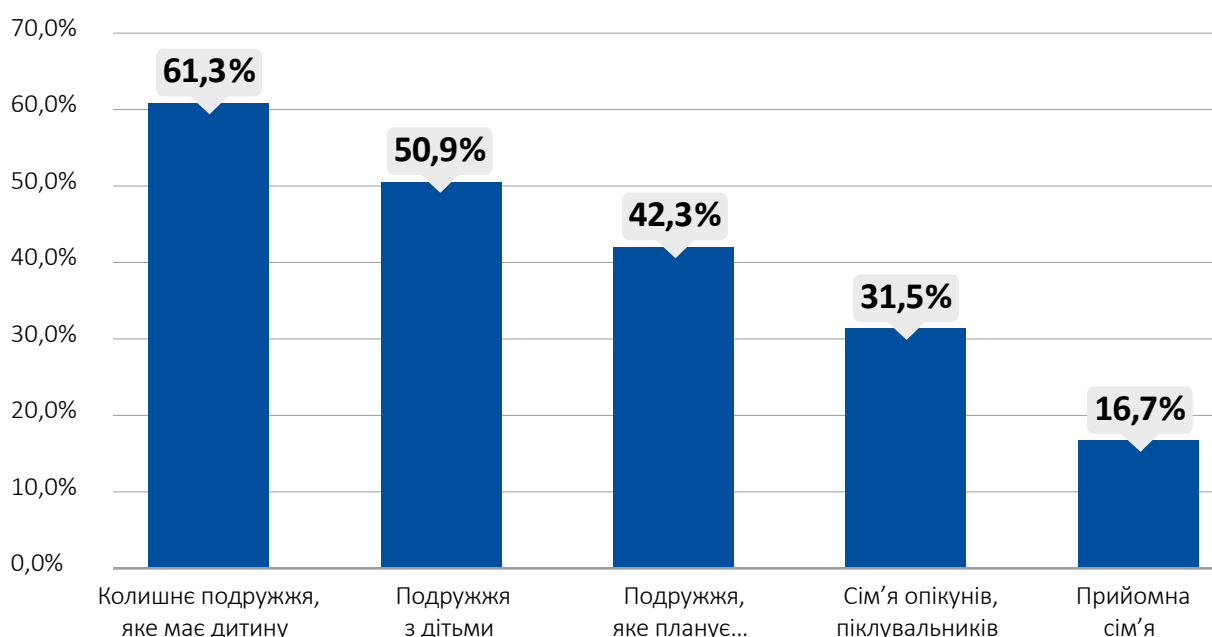


Рис. 4. Отримувачі соціальної послуги медіації (питання з множинним вибором)

Результати дослідження також засвідчили наявність практики надання соціальної послуги медіації дитині. Так, в ході опитування 27,9% респондентів (62 особи) вказали, що мають досвід надання послуги медіації дитині (якщо дитина є стороною та учасником конфлікту). Зокрема, надавали послугу медіації дітям віком до 14 років – 14,4% респондентів (32 особи), дітям віком 14 до 18 років – 13,5% (30 осіб).

Описуючи цей досвід, респонденти зазначали: «...дітям подобається, коли їх намагаються почути і зрозуміти. Головна складність допомогти батькам зрозуміти, що дитина не є їх власністю і вони мають лише обов'язки перед дитиною. А тому батькам важливо навчитися розуміти потреби дитини».

Найчастіше, з досвіду респондентів, соціальна послуга медіації надається дитині з метою врегулювання конфліктів (спорів) щодо визначення місця проживання дитини, участі у її вихованні, конфлікту поколінь, вилучення дитини з сім'ї. Також на практиці соціальна послуга медіації застосовувалася щодо питань позбавлення батьківських прав батьків за ініціативи дитини, захисту права дитини на освіту, поновлення спілкування дитини з батьком, врегулювання та налагодження відносин між батьком та сином, урегулювання побутових проблем між піклувальником та дитиною. Крім цього респонденти зазначали про проведення інформаційних бесід із законним представником дитини, надання рекомендацій дитині, забезпечення її супроводу у налагодженні стосунків з батьками, надання психологічної підтримки.

«Вирішення конфлікту, що склався між матір'ю та донькою, яка намагалася вчинити спробу самогубства. Після чого дівчина була направлена до лікарні, яку на наступний день

хотіла самовільно залишити, не дослухаючись порад матері. Фахівцем із соціальної роботи та головним спеціалістом служби у справах дітей було проведено бесіду з дівчиною та її матір'ю, цим самим вирішивши даний конфлікт. Дівчина погодилась продовжувати лікування» (респондент, з числа учасників анкетування).

«Мати залишила дітей на батька, повернулася, але діти не бажали вже з нею жити. Мати ображала дітей та застосовувала фізичне покарання щодо дітей. За рішенням комісії з питань захисту прав дитини мати отримала дозвіл на зустрічі дітей у присутності фахівця нашого центру» (респондент, з числа учасників анкетування).

«Позбавлення батьківських прав матері відносно трьох дітей. Діти проживають з батьком і бабусею, мама залишила дітей, коли найменшому було 6 місяців. Через 7 років мама хоче забрати дітей до себе на постійне місце проживання. Старшому хлопчику 14 років. Спілкування з батьками і дітьми для найменшого травмування дитячої психіки»(респондент, з числа учасників анкетування).

«Конфлікт між матір'ю та трьома братами щодо особистого простору в житловому приміщенні. Підлітки мали особисту думку про приватне життя та заважали один одному. Після проведення медіації брати знайшли спільну мову та порозумілися, стали терплячими та враховують думки один одного» (респондент, з числа учасників анкетування).

Респонденти висвітлювали позитивні результати надання соціальної послуги медіації: *«батьки почули думку дитини і її аргументи, чому вона хоче жити з одним із батьків, і змогли домовитися між собою та з дитиною без суду».*

Щодо умов надання соціальної послуги медіації при врегулюванні сімейних конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини, переважна більшість респондентів (82%) відзначила, що вона надається на безоплатній основі, що свідчить про доступність такої послуги для різних груп населення. Також відповіді респондентів показали, що послуга медіації надається за плату (8,1%) або зі встановленням диференційованої плати (7,7%). На те, що бувають різні варіанти у наданні соціальної послуги медіації вказали 8,6% респондентів.

Така практика надання соціальної послуги медіації відповідає статті 28 Закону України «Про соціальні послуги», згідно з якою соціальні послуги надаються отримувачам за рахунок бюджетних коштів; з установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг або за рахунок отримувача соціальних послуг чи третіх осіб.

Розкриваючи особливості надання соціальної послуги медіації, переважна більшість респондентів зазначили, що її тривалість може бути різною, залежно від ситуації (77,9%). Разом з тим, про те, що її тривалість може становити від 1 до 3 зустрічей вказали 11,7% респондентів, від 4 до 7 зустрічей – 5,9% респондентів, від 8 до 12 зустрічей – 4,5% респондентів.

Про те, що доводилося відмовляти у наданні соціальної послуги медіації, вказали 11 осіб (5% респондентів). Серед причин відмови вони назвали наступні: *«сторони не готові домовлятися», «небажання другої сторони брати участь у процесі медіації», «неповага до фахівців відділення, неадекватна поведінка матері, дзвінки фахівцям у вечірній час», «немедіабельність, висока ескалація конфлікту», «непогодження клієнта на консультацію», «рішення комісії з питань захисту прав дитини, органу опіки та піклування про недоцільність позбавлення батьківських прав».* Також серед причин відмови у наданні соціальної послуги медіації респонденти назвали таку як *«за наявних ресурсів не здатний задовольнити потреби отримувача соціальної послуги»*, що свідчить про відсутність в територіальній громаді навченого медіатора, який може надавати цю соціальну послугу, а також неможливість залучення позаштатного медіатора.

У відповідь на питання, чи є потреба в удосконаленні механізму надання соціальної послуги медіації 24% респондентів відповіли ствердно, 76% зазначили, що механізм вдосконалення не потребує. На думку експертів з числа медіаторів, якісна організація надання соціальної послуги часто залежить від фахівців (персональний фактор), які включені в цей процес, рівня налагодженої взаємодії суб'єктів виявлення та/або організації соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, їхнього розуміння змісту і важливості цієї послуги, досвіду взаємодії з об'єднаннями медіаторів, іншими суб'єктами, що забезпечують проведення медіації.

«..... мені відразу захотілося сказати, що вона достатня. <...> мені здається, що всі, хто хочуть і шукають ці рішення, вони про це можуть почути. Здебільшого, мова про те, чи є довіра у людей до цієї послуги, а довіра формується завдяки поінформованості. Я зараз згадую, як формувалася довіра, наприклад, до психологів. На мій погляд, в оточенні будь-якої людини тепер є хоча б одна людина, яка скористалася послугою психолога. Все одно ми маємо мати час для того, щоб будь-яка нова послуга могла якимось чином зайняти своє місце серед інших послуг в суспільстві. Медіація вже на сьогодні точно прийшла дуже великий шлях» (медіатор).

«З мого досвіду, якщо у службі є лояльна до медіації людина, то ми намагаємось це зробити через навчання соціальних працівників служб, з якими ми працюємо, то там це дуже активний розвиток. Але зрозуміло, що, по-перше, через військовий час, через обставини з якими стикаються соціальні служби, багато ВПО, потреба в гуманітарній допомозі, у них не вистачає ресурсу взагалі на те, щоб вирішувати питання щодо конфлікту – це перший момент. Є ще таке поняття, як регіони і є великі міста. Тобто, там де ми говоримо про Київ, то більш-менш розвинена система соціальної послуги медіації. В інших містах це не так відбувається, як у Києві. Хоча ми намагаємось наших колег-медіаторів з інших міст залучати до того, щоб вони в своїх містах соціальні служби підключали. Тому тут залежить все, на мій погляд, виключно від діяльності керівника служби і когось, хто є всередині служби, для кого сімейна медіація є такою же цінністю як для нас» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

В ході дослідження було зазначено про наявність проблемних питань, пов'язаних з наданням соціальної послуги медіації, зокрема:

- неможливість зареєструватися у Реєстрі надавачів соціальних послуг як надавач соціальної послуги медіації;
- відсутність окремого належно облаштованого приміщення для надання соціальної послуги медіації та складнощі застосування на практиці норм ст. 13 Закону України «Про соціальні послуги» щодо можливості надання соціальних послуг у центрах зайнятості, закладах охорони здоров'я, освіти, культури тощо;
- неврегульованість питання оплати послуг медіаторів, які залучаються центрами соціальних служб, центрами надання соціальних послуг для надання соціальної послуги медіації.

До необхідних удосконалень механізму надання соціальної послуги медіації учасники опитування віднесли:

- необхідність приведення Реєстру надавачів соціальних послуг у відповідність до Закону України «Про соціальні послуги» в частині забезпечення можливості внесення надавачами соціальних послуг інформації про надання соціальної послуги медіації;
- затвердження нового державного стандарту надання соціальної послуги медіації;
- внесення змін у порядок реєстрації надавачів соціальних послуг щодо надання документів не тільки за місцем реєстрації (для можливості надання послуги онлайн);
- врегулювання питання з оплатою послуг медіаторів, які здійснюють професійну діяльність як фізичні особи – підприємці;
- збільшення кількості фахівців із соціальної роботи, забезпечення їх спеціалізації у наданні соціальних послуг;
- проведення системного та постійного підвищення професійного рівня медіаторів, у тому числі проведення супервізій;
- забезпечення комплексного характеру та доступності (зрозумілості) механізму отримання послуги, підвищення рівня поінформованості населення про її зміст, можливості отримання;
- забезпечення належних умов для проведення медіації: приміщення, оптимізація та діджиталізація документообігу;
- заохочення працівників надавачів соціальних послуг надавати соціальну послугу медіації.

«Зараз є дві правові колізії, на мою думку. Ну, навіть три. Це ще не має затвердженого нового стандарту надання послуги, який би узгоджувався з законом. Друге – реєстр надавачів соціальних послуг. Там немає такої послуги як медіація. Тож, я от намагалася податися і з цього приводу є колізія. І третя колізія – це те, що зараз є можливість, і є, до речі, успішна практика, надання послуги медіації онлайн. На жаль, при реєстрації, ну, коли я намагалася зареєструватися надавачем соціальних послуг у центрах, у реєстраторів, то там де я подавала документи не за місцем, де я живу, мені була відмова» (медіатор).

«Ну, в нас нема приміщень для проведення медіації. Вони повинні бути окремими, і це ну якось хотілось би, щоб допомога від держави була. Але ж я розумію, що це зараз не на часі обговорювати, розумію, але таке дуже важливе питання, бо нам ніде проводити, нема такого. Я розумію, що, наприклад школи не можуть надавати приміщення для чогось. Це зараз я знаєте, «мислі вслух». Та якби ж то можна було б якось ну надати дозвіл школам для таких закладів, які пов'язані з соціальною роботою, надавати приміщення для праці. Якись невелике маленьке, але ж, можливо, було б оце таке проблемне питання: питання місця для проведення медіації» (медіатор).

«Насправді, у нас на сьогодні от що суддів багато навчено, що соціалістів багато навчено медіації. Ну реально багато. Але це не збільшило кількість сторін, які направлені на медіацію. І я на сьогодні ще вважаю, що це повинна якась бути мотивація безпосередньо до цих фахівців, передавати ці справи на медіацію; і у них може бути просто страх передавати, що недостатня кваліфікація медіаторів, що вони пропонують щось, знаєте, з області там незрозумілого» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Незважаючи на те, що більшість медіаторів говорить про те, що механізм надання послуги зрозумілий, з відповідей щодо необхідних удосконалень ми можемо зробити висновок, що такий механізм можна розглядати у двох площинах. Перша – це безпосередня взаємодія між відповідними службами чи центрами та медіаторами чи суб'єктами, що забезпечують проведення медіації, чи професійними об'єднаннями, і тут досвід взаємодії дозволив сформувати певний алгоритм дій. Друга площина більш комплексна, адже передбачає процеси, які сприяють життєздатності, ефективності та розвитку такого механізму, це зокрема питання, пов'язані з оплатою роботи залучених медіаторів, необхідність впорядкуванню на рівні законодавства питань, пов'язаних з реєстром надавачів соціальних послуг та прийняття нового державного стандарту надання соціальної послуги медіації. Сюди ж належать міжпрофесійні навчання та зворотній зв'язок між суб'єктами реалізації механізму.

Надання соціальної послуги посередництва (медіації) відповідно до Державного стандарту цієї соціальної послуги включає, серед іншого, моніторинг якості її надання, що передбачає постійний чи періодичний перегляд діяльності надавачів соціальної послуги, метою якої є оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення.

Процедура проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг визначена відповідним [Порядком](#), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449.

В ході опитування у відповідь на питання, чи проводиться моніторинг якості надання соціальної послуги медіації 17% респондентів відповіли ствердно, 68,5% зазначили, що моніторинг не проводиться.

Такий моніторинг відповідно до інформації наданої експертами проводиться професійними об'єднаннями медіаторів, відповідними посадовими особами (директором, заввідділу) центрів надання соціальних послуг, центрів соціальних служб, служб у справах дітей, відділів соціальних послуг сільських, селищних рад, супервізорамі.

«У нас є моніторинг якості послуг шляхом опитування клієнта, – клієнт не завжди може бути задоволений, особливо, якщо не вирішилося його питання. Я б все-таки прописувала у Стандартах підготовки, і у Стандарті надання послуги медіації, що супервізія має бути по кожному кейсу, спеціаліст має брати участь в інтерв'юваннях, спеціаліст, має набрати певну кількість годин додаткового навчання, це вебінари, семінари, тренінги» (медіатор, штатний працівник закладу, що надає соціальні послуги).

Водночас, відповідно до законодавства у разі введення на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де надавалися соціальні послуги, надзвичайного або воєнного стану, та протягом трьох місяців після його припинення (скасування) оцінка якості соціальних послуг не проводиться.

У відповідь на питання, чи отримують респонденти рекомендації за результатами проведеного моніторингу 13,5% респондентів відповіли ствердно, 64 % зазначили, що не отримують таких рекомендацій.

Серед прикладів рекомендацій, наданих за результатами моніторингу надання соціальної послуги медіації, респонденти наводять наступні:

- збільшити кількість зустрічей з отримувачем соціальної послуги під час роботи;
- забезпечити супервізором надання зворотнього зв'язку;
- застосовувати індивідуальний підхід до кожного випадку;
- звертати увагу сторін конфлікту на інтереси дитини під час врегулювання конфліктів (спорів);
- інформувати отримувачів соціальної послуги про їх права та обов'язки;
- враховувати інтереси кожного з учасників конфлікту.

Узагальнюючи відповіді респондентів, можемо зробити висновок, що покращення якості соціальної послуги медіації пов'язується з:

1. залученістю медіатора у професію (основний вид діяльності), що може бути досягнуто підвищенням попиту на соціальну послугу медіації, готовністю медіатора оперативно реагувати на запит;
2. наявністю у надавача соціальних послуг штатного медіатора або його залучення на договірних засадах з відповідною оплатою за надані послуги;
3. приналежністю медіаторів до професійних об'єднань, які забезпечують підвищення професійного рівня, надають методичну підтримку;
4. системне проходження (онлайн та очно) заходів з підвищення професійного рівня медіаторів щодо надання соціальної послуги медіації;
5. наявністю зворотного зв'язку між медіатором, органами опіки та піклування, сторонами медіації;
6. доповненням навчальних програм практичним компонентом щодо особливостей соціальної послуги медіації, проведення сімейної медіації, у тому числі за участю дитини;
7. проведенням групових та індивідуальних супервізій медіаторів, у тому числі у міжпрофесійних групах;
8. організацією та проведенням (онлайн та очних) навчальних тренінгів для фахівців соціальної сфери щодо змісту послуги медіації, порядку її надання та очікуваних результатів для забезпечення якісного залучення/перенаправлення потенційних отримувачів;
9. розумінням працівниками відповідних центрів та служб конфліктів (спорів), з якими до них звертаються отримувачі соціальної послуги для визначення потенційної потреби у медіації;
10. наявністю чіткого розуміння механізму взаємодії з медіаторами чи суб'єктами, що забезпечують проведення медіації;
11. поширенням інформації про послугу через роздаткові матеріали, комунікаційні заходи, методичні матеріали для сімей, власне інформування сторін конфлікту про можливість скористатись нею, що дозволить врахувати різні способи сприйняття отримувачами інформації.

У глибинних інтерв'ю експерти також звертають увагу на перелічені вище проблемні питання.

«..... можливо практику залучення медіаторів до роботи в комісіях захисту прав дитини було б теж доречно розвивати, а також навчання юристів служб у справах дітей щодо того, що таке медіація» (медіатор).

«Медіатори повинні бути в штаті соціальної служби; медіатор повинен бути в штаті суду; медіатор повинен бути в штаті шкільних навчальних закладів» (медіатор).

«Ну, різні медіаторські школи надають різний рівень підготовки – це по-перше; по-друге, точно можу сказати, що без практичної складової їти так от «з поля» з сертифікатом в руках і надавати якісну послугу – це неможливо. Тому, я двома руками за супервізії, за симуляції, обов’язково; навіть при в період підготовки, в період начитки теорії. Тому, я двома руками за ще додаткові, скажемо так, методи навчання» (медіатор, співзасновниця професійного об’єднання медіаторів).

«Хотілось би, щоб була якась інформаційна кампанія на рівні держави. Я пам’ятаю, коли ми розпочинали пілотний проект, у служби, у які ми заходили, ми приносили матеріали, розкладали і робили відео, які транслювалися саме в службах, де люди бачили, знайомились, що медіація це таке, її можна отримати. Зараз всього цього немає. Я вважаю, що це має бути на рівні держави така інформаційна кампанія. Вона не може бути такою точковою, тобто тільки тут і більше ніде. Це про те, що у нас є Закон «Про соціальні послуги», але при цьому у нас соціальні служби її не пропонують. Тобто це перше, що вони мають робити. У нас за законом адвокати мають перше, що пропонувати, це домовитись, але йдуть у судові процеси. Тобто на рівні культури у нас має щось змінитись, що саме безконфліктне вирішення ситуації має бути у пріоритеті» (медіатор, керівник професійного об’єднання медіаторів).

2.5. Особливості проведення медіації з врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини, участь дитини у медіації

Згідно ч. 1 ст. 3 Конвенції про права дитини в усіх діях щодо дітей, незалежно від того, здійснюються вони державними чи приватними установами, що займаються питаннями соціального забезпечення, судами, адміністративними чи законодавчими органами, першочергова увага приділяється якнайкращому забезпеченню інтересів дитини.

Дитина має право брати участь у прийнятті рішень щодо неї під час вирішення питань щодо місця її проживання та участі кожного з батьків у її вихованні після припинення спільного проживання батьків. Така участь може полягати у заслуховуванні думки дитини під судового розгляду або в межах мирного вирішення спору між батьками (Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи щодо попередження та вирішення спорів про зміну проживання місця проживання дітей (2015)).

Рекомендація No R (98) звертає особливу увагу на важливість забезпечення потреб та найкращих інтересів дитини в процесі медіації, акцентуючи на тому, що медіатору слід виявляти особливу турботу про добробут і найкращі інтереси дитини, спонукати батьків зосереджуватися на потребах дитини та нагадувати батькам про їхній першочерговий обов’язок забезпечувати добробут своєї дитини і про необхідність надання своїм дітям інформації та порад.

Медіаторові слід виявляти особливу турботу про добробут і найкращі інтереси дитини, спонукати батьків зосереджуватися на потребах дитини та нагадувати батькам про їхній першочерговий обов’язок забезпечувати добробут своєї дитини і про необхідність надання своїм дітям інформації та порад;

п. viii) Рекомендації No R (98)

Результати опитування показали, що 43,2% респондентів мають досвід проведення медіації з питань врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини.

Найчастіше соціальна послуга медіації застосовувалася для врегулювання таких конфліктів (спорів), що торкаються прав та інтересів дитини:

- визначення місця проживання дитини – 45,9%;
- участь у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї – 38,3%;
- участь у вихованні, отриманні освіти, розвитку – 36,9%;
- конфлікти поколінь – 33,8%;

- усиновлення, опіка, піклування – 30,6%;
- позбавлення батьківських прав, відібрання дитини – 29,7%;
- реалізація права доступу до дитини – 20,7%.

Серед іншого респонденти також називали виконання опікуном своїх обов'язків щодо виховання та розвитку дитини, врегулювання відносин у сім'ях, де є особи з інвалідністю, збереження відносин у парі, відносини між дорослими братами та сестрами, діалог у громаді.

Результати опитування засвідчили наявність практики залучення дитини до процедури медіації, а також залучення інших спеціалістів для забезпечення прав та найкращих інтересів дитини.

«Я згадую випадки і вони були для мене дуже, дуже складні. Коли один з батьків починає посылатися на бажання чи небажання дитини, особливо той з батьків, з яким дитина проживає. І в той момент, для мене це ну одразу ознака про те, що я мушу поговорити з дитиною, бо інакше ми нікуди не просунемося (медіатор).

Так, респонденти зазначили, у випадку конфлікту (спору), який стосується прав та інтересів дитини, то з урахуванням віку та рівня розвитку дитини:

62,6% – інформують батьків про можливість залучення інших фахівців (експертів) для отримання консультацій, необхідної інформації тощо;

35,1% – працюють задля забезпечення інтересів дитини через її батьків;

24,3 % – залучають дитину як учасника медіації.

Найчастіше залучення дитини до медіації полягає у проведенні зустрічей медіатора з дитиною або безпосередній участі (присутності) дитини разом з батьками, іншими законними представниками.

Зокрема, респонденти вказали, що практикують такі форми участі дитини у процедурі медіації:

47,3 % – консультація залученого психолога з дитиною;

33, 8% – зустріч медіатора з дитиною у присутності батьків;

35,6 % – участь дитини в медіації разом з батьками;

27, 9% – індивідуальна зустріч медіатора з дитиною (без присутності батьків);

13, 5 % – дитина присутня при спілкуванні медіатора з батьками.

Окремі респонденти також зазначали у категорії «інше» проведення безпосереднього консультування дитини.

З аналізу відповідей учасників опитування та експертів, спостерігається практика сприйняття дитини як учасника медіації та, проведення, так званого, «прямого» консультування дитини.

Важливо зазначити, що поняття «пряме консультування з дитиною» прийшло до нас із практики Великобританії та є вживаним у програмах навчання та практиці, проте не є закріпленим у нормативно-правових документах, правилах проведення медіації чи професійних політиках. Після прийняття Закону України «Про медіацію», який визначає, що медіатор не здійснює консультування окрім як щодо порядку консультації та рекомендації щодо порядку проведення медіації та фіксування її результатів (ч. 5 ст. 7 Закону України «Про медіацію»), формування поняття, яке відобразить спілкування медіатора з дитиною під час процедури медіації є предметом обговорення у професійній спільноті.

Водночас, частина респондентів зазначили, що не залучали дитину до процедури медіації.

Аналізуючи відповіді експертів під час глибинного інтерв'ю слід зазначити, що залучення дитини до медіації, залежить від проведеної попередньої роботи з батьками, формування в них відчуття важливості спілкування медіатора з дитиною, що дозволить почути і врахувати її думку, надати їй відчуття приналежності до вирішення важливих питань. Часто на практиці є потреба у роз'ясненні батькам необхідності цього, як з точки підтримки дитини, так і забезпечення її прав у врахуванні думки під час прийняття рішень, що її стосуються.

«Мабуть, коли ми кажемо про те, що ми можемо поспілкуватись з дитиною для того, щоб врахувати її думку, всі учасники процесу мають розуміти, що цю думку треба врахувати або якщо це є неможливим, то, мабуть, тоді слід розглянути можливість провести спільну зустріч з дитиною, для того, щоб їй показати, що «ми тебе почули, нам ти дуже важливий, але ми не можемо зробити так як би ти хотів, але це не тому, що ти для нас не важливий, а, тому що це взагалі неможливо чомусь зробити». Таким чином дитина отримує певне відчуття, що її чують, а в іншому випадку дитина отримує досвід, коли вона знову поділилася, а всім на неї було начхати» (медіатор).

«Зустріч з дитиною відбувається тільки за згодою батьків. Не може медіатор зустрітись з дитиною, коли хтось з батьків буде проти. Тому ми говоримо про довіру до медіатора. Коли медіатор говорить про те, що зараз те, що ви обговорюєте, воно фактично не враховує інтереси дитини. Вам би було б важливо це зрозуміти? Вони кажуть, що так. Тоді медіатор каже про те, що у нас є можливість залучити дитину до медіації і провести таку зустріч. І ця інформація вже додається до роботи пари в медіації» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Окрему увагу експерти звертають на важливість належної поінформованості батьків про те, як буде відбуватись така зустріч, дотримання принципів медіації, зокрема конфіденційності, незалежно від віку дитини, та те, яким чином інформація буде потім їм донесена.

«Обов'язково повинна бути згода обох батьків. Їх інформують, як ця процедура відбувається. З дозволу батьків медіатор зв'язується з дитиною або пише їй листа. Дитині роз'яснюється, як це буде проводитися, що він може батькам нічого не повідомляти і що батьки на це погодились, і що ми можемо разом з ним обговорити, що ми передамо батькам і в якій формі. Батьків готують до того, що дитина може вам нічого не захотіти розказати та це теж нормально. Тобто це процедура дуже бережна стосовно дитини та до її почуттів, але вона направлена на те, щоб з'ясувати саме її потреби на сьогодні та донести ці потреби батькам» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

«Все залежить від віку дитини, від її бачення своїх батьків; від того, наскільки батьки дослухаються. Якщо дитина в певному віці, то вона може сама донести це, але вона попередньо це може обговорити з медіатором, щоб в якій формі, яким чином. Бо діти дуже бояться образити своїх батьків, дуже бояться нашкодити своїм батькам. Ну батьки це не завжди розуміють» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Окрему увагу експерти звертають на те, що згода батьків на спілкування медіатора з дитиною у великій мірі залежить від довіри до медіатора та до процедури медіації.

«Скажемо, 70% батьків добре відносяться до того, щоб медіатор зустрівся з дітьми, почув їх думку, ну це з моєї практики. Коли це стає можливим, а на мою думку, можливим це стає тоді, коли була сформована довіра між медіатором та батьками. Тобто, якщо батьки довіряють медіатору, якщо вони довіряють процесу, якщо вони розуміють, що те, що відбувається, воно є там конфіденційним, воно є таким процесом, який не завдасть шкоди дитині» (медіатор).

«В моїй практиці, навіть коли ми заходимо в медіацію, розповідаємо про можливості, багато батьків спочатку хапаються: «О, а що можна з дитиною? Це буде класно, це буде круто». Їм така можливість дуже подобається залучення дітей в медіацію. Але потім, коли ми починаємо рухатися у медіацію, це вже наступна зустріч... питання залучення дітей з'являється після низки вирішення інших питань.... в нашому досвіді, навіть пізніше це десь 2-3 зустрічі пройшло і досвід вже напрацьований позитивного вирішення питання, тоді і ми маємо таку вже, певну безпеку доторкнутися до цього питання» (медіатор, керівник суб'єкта освітньої діяльності).

2.6. залучення психолога для з'ясування думки дитини в процесі надання соціальної послуги медіації

Відповідно до статті 171 Сімейного кодексу України дитина має право на те, щоб бути вислуханою батьками, іншими членами сім'ї, посадовими особами з питань, що стосуються її особисто, а також питань сім'ї. Дитина, яка може висловити свою думку, має бути вислухана при вирішенні між батьками, іншими особами спору щодо її виховання, місця проживання, у тому числі при вирішенні спору про позбавлення батьківських прав, поновлення батьківських прав, а також спору щодо управління її майном.

Згідно з ч. 1 п. 7 ст. 18 Закону України «Про медіацію» сторони мають право залучати експерта, перекладача та інших осіб, визначених за домовленістю сторін медіації. Медіатор інформує сторін та інших учасників медіації про їхні права та обов'язки, принципи і правила проведення медіації, структуру процедури медіації, а також можливість отримання консультацій у відповідних спеціалістів (експертів).

Попри те, що 62,6% медіаторів в ході опитування зазначили, що інформують батьків про можливість залучення інших фахівців (експертів) для отримання консультацій, практика залучення таких спеціалістів, зокрема психолога, безпосередньо сторонами медіації є не надто поширеною.

Так, лише 12,6% респондентів мали досвід, коли сторони залучали психолога для проведення бесіди з дитиною та з'ясування її думки в процесі надання соціальної послуги медіації, 27% вказали, що бувають різні ситуації, а 60,4% зазначили, що такого досвіду не мали.

У відповідь на питання хто залучає психолога та з якої установи/закладу/організації він залучається, респонденти зазначали, що психолог може бути залучений:

- медіатором, за погодженням батьків;
- на основі звернення батьків до приватного психолога або психолога соціальної служби;
- органом опіки та піклування, службою у справах дітей, які залучають психолога закладу освіти, відділу освіти та молоді, центру соціальних служб, інклюзивно-ресурсного центру.

Під час глибинних інтерв'ю експерти звертали увагу на важливість залучення психолога до процедури сторонами медіації чи звернення до нього для отримання відповідної консультації в найкращих інтересах дитини. Як показує практика це допомагає знизити ризики травмування дитини, забезпечити представлення її думки, коли безпосередня участь дитини у медіації є неможливою.

«Так, обов'язково залучаємо різних спеціалістів. Наприклад, дитячих психологів для консультації батьків щодо дитячих питань. Наприклад, особливості розвитку саме їх дитини і як вони разом можуть домовитись задовольняти ці потреби. Або ж якщо дитина дійсно потребує якогось особливого догляду, якщо є психічний розлад або є якісь проблеми у розвитку дитини, то тоді ми рекомендуємо звернутись до фахівців. Або, наприклад, якщо вони домовляються щодо місця проживання дитини. Дитина, яка не досягла ще 3-ох років, є побоювання щодо травми прив'язаності дитини, якщо її розривати графіком місяць на місяць проживання між батьками. А зараз, особливо в ситуації війни та закордонних кейсів, дуже часто пропонують батькам варіант такий, що 3 місяці дитина проживає зі мною, 3 місяці з тобою в різних країнах. Тут важливо, щоб батьки розуміли, що якщо вони таке рішення приймають, то вони розуміють наслідки цього рішення. І це про те, що медіатор тут ні в якому разі не каже ні, ви не можете такого рішення прийняти, але він має пересвідчитись, що батьки розуміють наслідки» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

«Коли ми пропонуємо родині звернутися до психологів ми ж розуміємо, що потрібно вислухати думку дитини. З опису кейсу, я розумію, що батьки можуть і хочуть знати думку дитини, але знаєте так: дитина ж одному каже одне, а іншому каже інше; бо дитина часто бере на себе захист батьків. І тому часто кажуть: «Це він тобі, сказав, а мені він сказав, от таке» (медіатор).

«З мого досвіду є оця модель де дитина може бути присутня символічно, наприклад, фотографія. Іноді батьки йшли і таки обирали, там результатом медіації, одним із проміжних, це обрання конкретного психолога, який буде весь час з дитиною працювати, через нього, тому, що дитину «розривали» між різними фахівцями і так далі. Такий досвід, принаймні дитина присутня через цього фахівця, розповідь про дитину не просто від батьків, а від фахівця, який фахово з дитиною працював. <...>» (медіатор, керівник суб'єкта освітньої діяльності).

Розділ 3. Зміст та особливості впровадження програм підготовки медіаторів з проведення медіації у сфері сімейних відносин

3.1. Аналіз та практики дотримання міжнародних рекомендацій та положень Закону України «Про медіацію» щодо підготовки медіатора

Рекомендація No R (98) закріплює, що незалежно від того, як організовується та проводиться медіація, державам слід запровадити належні механізми забезпечення порядку добору, підготовки та кваліфікації медіаторів, стандартів, які мають бути досягнуті та підтримувані медіаторами.

Питання професійної підготовки медіаторів на рівні національного законодавства регулюється Законом України «Про медіацію».

Відповідно до ч. 1 ст. 9 Закону України «Про медіацію», медіатором може бути фізична особа, яка пройшла базову підготовку медіатора в Україні або за кордоном.

Базова підготовка медіаторів здійснюється за програмою обсягом (тривалістю) не менше 90 годин навчання, у тому числі не менше 45 годин практичного навчання. Програма базової підготовки медіатора включає теоретичну підготовку і відпрацювання практичних навичок.

Підготовку медіаторів здійснюють суб'єкти освітньої діяльності.

Підготовка медіаторів, крім базової, може включати спеціалізовану підготовку відповідно до програм навчання, розроблених суб'єктами освітньої діяльності (ст. 9 Закону України «Про медіацію»).

Таким чином, відповідно до вимог законодавства особа набуває статусу медіатора після отримання сертифіката із базової підготовки медіатора. Важливо підкреслити, що закон передбачає можливість, але не обов'язок, отримання спеціалізованої підготовки медіатора, так само як і не визначає категорій конфліктів (спорів), у яких вона необхідна, чи вимог щодо кількості годин спеціалізованої підготовки та її змісту.

Проте Закон України «Про медіацію» передбачає, що сторони медіації, органи державної влади та органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності та підпорядкування, громадські об'єднання можуть встановлювати додаткові вимоги до медіаторів, яких вони залучають або послугами яких користуються, зокрема щодо наявності спеціальної підготовки, віку, освіти, практичного досвіду тощо.

Так само, об'єднання медіаторів та суб'єкти, що забезпечують проведення медіації, можуть встановлювати додаткові вимоги до медіаторів, яких вони включають до своїх реєстрів, зокрема щодо наявності спеціальної підготовки, віку, освіти, практичного досвіду тощо (ч. 3, 4 ст. 9 Закону України «Про медіацію»).

Під час глибинних інтерв'ю експерти наголосували на необхідності спеціальної підготовки медіаторів з питань сімейної медіації, у тому числі за участі дитини, та на включенні до змісту навчання особливостей роботи з сім'ями, які взяли на виховання дитину-сироту, дитину позбавлену батьківського піклування, у тому числі дитину з інвалідністю.

«Мені здається, що обов'язково треба ввести навчання сімейного медіатора, принципи медіації з дітьми, певні моменти, яким ми навчалися, особливості залучення дитини, особливості підготовки батьків до такого залучення дитини. Більшість родин – з дітьми і у більшості конфліктів чіпляються інтереси дитини. Мені здається, будь-який сімейний медіатор має мати такі знання, а не окремо навчатися ним. Мені здається, що це має бути частиною навчання сімейних медіаторів» (медіатор).

«На мій погляд, ця підготовка має складатися з наступних компонентів: по-перше, це базовий курс медіації. Далі курс сімейної медіації як спеціалізація і курс по залученню неповнолітніх у медіацію, ну це як мінімум, що потрібно» (медіатор, штатний працівник закладу, що надає соціальні послуги).

«Тут для мене це питання про стандарти практики, стандарти навчання, які дійсно треба на рівні асоціації втілювати у життя. Зараз у нас законом прописана лише базова підготовка і необхідність спеціалізації або спеціалізованої підготовки в різних напрямках. Але навіть коли ми говоримо про підготовку медіаторів, які працюють з дітьми – це вже додаткова підготовка сімейних медіаторів, які спеціально навчені по роботі з дітьми. Але навіть в цій категорії справ є вже додаткова спеціалізація, яку ми також зараз розвиваємо, це робота з дітьми, які мають особливі потреби. Наприклад, з прийомними сім'ями з дітьми, там де є кейси де дитина сторона конфлікту. Тобто конфлікт між прийомними сім'ями та дітьми. Це вже окрема спеціалізація, яку також треба вводити і навчати окремо медіаторів, так званих дитячих медіаторів, вже в такій категорії справ. Це не врегульовано законом, це не врегульовано навіть нашими стандартами практики, які ми намагаємось розробити і запровадити, але це те, куди ми прагнемо рухатись далі» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

Питання підготовки медіатора також регулюється етичними нормами професійної діяльності медіатора.

Відповідно до ч. 1 ст. 13 Закону України «Про медіацію», медіатор має дотримуватися норм професійної етики медіатора.

До прикладу, відповідно до Кодексу професійної етики медіатора, затвердженого рішенням Загальних зборів ГО «Національна асоціація медіаторів України» від 19 лютого 2022 р., протокол № 1/2022, медіатор самостійно визначає сфери своєї спеціалізації в медіації та форму організації своєї медіаторської діяльності відповідно до вимог законодавства (п. 2.6.). Медіатор має бути компетентним у питаннях стосовно процедури медіації, визначених законодавством та стандартами практики, що передбачає наявність необхідних знань, умінь та навичок (п. 2.7.).

Медіатор повинен бути компетентним і добре розбиратися в процедурі медіації. Це передбачає належне навчання, безперервне оновлення знань і практики медіації з урахуванням відповідних стандартів і правил акредитації (п.1.1. Європейського кодексу етики медіатора).

Професійні об'єднання, суб'єкти, що забезпечують проведення медіації та медіатори можуть приймати свої кодекси професійної етики. Закон передбачає обов'язок медіатора, ознайомити клієнта з кодексом етики якого він дотримується у свої діяльності під час підготовки до медіації.

Як зазначалось вище на рівні законодавства не встановлені вимоги щодо програм та обсягу спеціалізованої підготовки, так само як і не визначається, що саме законодавець розуміє під спеціалізованою підготовкою та які завдання вона має вирішувати.

Рекомендація No R (98) передбачає, що державам потрібно забезпечити належні механізми проведення медіації, серед інших, дотримуючих наступних принципів:

- медіатору слід, коли це доречно, поінформувати сторони про можливість отримання консультацій зі шлюбно-сімейних відносин або інших подібних консультацій як засобу розв'язання шлюбних або сімейних проблем;
- медіатору слід виявляти особливу турботу про добробут і найкращі інтереси дитини, спонукати батьків зосереджуватися на потребах дитини та нагадувати батькам про їхній першочерговий обов'язок забезпечувати добробут своєї дитини і про необхідність надання своїм дітям інформації та порад;
- медіатору належить приділяти особливу увагу тому, чи вже мало місце або може в майбутньому мати місце насильство між сторонами і як це може вплинути на позиції сторін у спорі, та відповідно вирішувати, чи за таких обставин процес медіації є доречним;
- медіатор може надавати правову інформацію, але не може надавати правові консультації. У належних випадках медіатору слід інформувати сторони про можливість звернутися за порадою до адвоката або іншого спеціаліста.

Так, Національною асоціацією медіаторів України у 2019 році було розроблено Основні засади навчання базовим навичкам медіатора, в межах проекту «Забезпечення якості послуг медіації шляхом стандартизації вимог до базового навчання медіаторів», що реалізовано ГО «НАМУ» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя». Зазначені засади затверджено Правлінням ГО «НАМУ» 02 вересня 2019 року, протокол №12.

В них визначено, що навчання базовим навичкам медіатора є освітнім процесом, який забезпечує можливість оволодіння компетенціями медіатора в обсязі, визначеному в Основних засадах базових навичок медіатора і достатньому для самостійної практики здобувача як медіатора та подальшого становлення в цій професії.

У Керівних принципах No 14 для кращого виконання наявних Рекомендацій щодо медіації в сімейних справах і щодо медіації в цивільних справах, ухвалених Європейською комісією з ефективності правосуддя 7 грудня 2007 р., зазначається, що вкрай важливо забезпечувати якість медіації щоразу, коли судді передають справу на медіацію чи коли адвокати радять медіацію своїм клієнтам. Якість медіації також потрібна для довіри широкого загалу до цього процесу. Державам-членам і/або сторонам, які організують медіацію, слід запровадити адекватні програми навчання для медіаторів і з огляду на розбіжності в навчальних програмах розробити спільні стандарти щодо навчання.

Програми підготовки медіаторів мають, як мінімум, включати наступне:

- принципи та цілі медіації;
- ставлення медіатора до роботи і його професійна етика;
- етапи процесу медіації;
- традиційні методи розв'язання спору і його вирішення шляхом медіації;
- випадки доцільності медіації;
- структура процесу медіації та його хід;
- правова основа медіації;
- навички і методи спілкування і проведення переговорів;
- навички і методи медіації;
- рольові ігри та практичні вправи в достатній кількості;
- особливості медіації в сімейних справах з огляду на інтереси дитини (спеціальна підготовка в сфері сімейної медіації) та в різних видах цивільних спорів (спеціальна підготовка в сфері медіації в цивільних справах);
- оцінка знань і компетентності особи, яка проходить навчання.

За таким навчанням медіаторів має слідувати нагляд, наставництво і постійне підвищення кваліфікації.

Державам-членам слід усвідомити важливість встановлення спільних критеріїв для уможливлення акредитації медіаторів і/або утворень, які пропонують послуги медіації та/або навчають медіаторів.

Оскільки деякі держави відчувають проблеми з якістю професійної підготовки медіаторів, національним навчальним закладам рекомендується встановити зв'язки між собою і/або розробити програми безперервної професійної підготовки для медіаторів і для тих, хто навчає медіаторів (наприклад, єдиний Європейський навчальний центр) (п. 20-25).

Асоціацією сімейних медіаторів у 2020 році було розроблено Засади підготовки базовим навичкам сімейного медіатора з метою окреслення типових вимог до спеціалізованого навчання медіаторів задля забезпечення належної якості надання ними послуг сімейної медіації. Ці Засади розроблено на основі та для підсилення Основних засад навчання базовим навичкам медіатора. Засади є відкритими для приєднання і визнання тренерами – медіаторами, викладачами, коучами та надавачами освітніх послуг, які здійснюють навчання у сфері медіації, організаціями, спілками та будь-якими іншими об'єднаннями медіаторів.

Задачами розробки Засад є погодження принципів, умов та типових вимог (мінімального обсягу) до навчання сімейних медіаторів, які б спиралися на визнані в Європі та світі положення і забезпечували б належну компетентність медіаторів по завершенню спеціалізованого навчання БНСМ, що ґрунтується на попередньо здобутому базовому рівні. Навчання відповідно до цих Засад має забезпечити особі рівень компетентності, достатній для початку практики як сімейного медіатора та продовження навчання на спеціалізованих програмах для набуття специфічних навичок сімейного медіатора з різних питань: щодо

участі неповнолітніх у медіації, домашнього насильства, сімейного бізнесу, участі в медіації літніх людей, опіки та піклування, сімейних форм влаштування дітей, транскордонної медіації тощо.

У глибинних інтерв'ю експерти висловлювалися щодо необхідності врахування основної освіти медіатора, на що мають різні точки зору. З одного боку – наголошували на відповідній вищій освіті (психологічній, юридичній, соціальній), з іншого – на більшій важливості професійного досвіду, пов'язаного з роботою з сім'ями і дітьми. В будь-якому випадку основним було названо забезпечення базової та спеціалізованої підготовки медіаторів з питань сімейної медіації.

«Ну, я не знаю, потрібна вища освіта, чи не потрібна, мені важко сказати. Тому що, якщо ми говоримо про медіацію, часто ми чуємо про відновне правосуддя і про те, що це запроваджується на базах школи, де взагалі ще діти не мають освіти. Тому мені важко сказати, чи має бути вища освіта обов'язково для якогось напрямку. Для сімейної медіації дуже важливо, щоб досвід був, звичайно, якийсь у людини і, можливо, вища освіта й, ну, допомагає якось в цьому. Чи вона буде мати психологічну, чи юридичну, чи іншу – не знаю, мені здається, це не сильно впливає» (медіатор).

«Розумієте дуже багато залежить від того, яка базова взагалі освіта у самого медіатора; який його досвід практичний взагалі до того як він почав практикувати медіацію. Якщо це, наприклад людина, яка є дитячим психологом, яка постійно з цим стикалася, то мені здається, їй достатньо буде просто пройти цю сімейну медіацію. Якщо ж людина юрист, мав справу лише з юридичними питаннями; лише з дорослими і тут вирішив себе спробувати проконсультувати дитину, ну тільки нашкодить. Тут однозначно треба спеціалізоване навчання по роботі з дітьми і чим воно глибше буде, тим краще» (медіатор, співзасновник професійного об'єднання).

Так само ми бачимо, що незважаючи на те, що Законом України «Про медіацію» передбачено право органів державної влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій встановлювати додаткові вимоги до медіаторів, яких вони залучають, станом на сьогодні такі вимоги до медіаторів, які надають соціальну послугу медіації, відсутні, окрім як на рівні професійних об'єднань медіаторів, або не мають системного характеру.

Це може свідчити як про довіру до професійної спільноти та медіатора, який дотримується норм професійної етики, що передбачають його обов'язок бути компетентним, так і про відсутність розуміння доцільності або потреби встановлення таких вимог та їх змісту.

З цього приводу експерти також висловлюють різні міркування.

«Мені здавалося, що ми говоримо про партнерські відносини між різними інституціями: інститут медіаторів, певна спільнота, яка підтверджує статус медіатора, що він пройшов підготовку, що він може практикувати. І мені здається, хіба тут можуть бути вимоги? За вимоги має відповідати спільнота, яка несе відповідальність за те, що вона рекомендує цю людину, як досвідченого професіонала й експерта» (медіатор).

«Мені дуже подобається в цьому плані розвиток сімейної медіації у Великій Британії. І всі професійні стандарти щодо медіації повністю регулює система асоціацій за різними напрямками. Тобто є асоціації саме сімейних медіаторів і на рівні держави приймають ті стандарти і практики, які приймаються всіма сімейними медіаторами країни. На мій погляд, це саме та структура, яка має розробити ці стандарти. Звісно, це має бути кооперація з соціальними службами. Можливо, ще з іншими організаціями. Тобто це про те, що, можливо, ще є якісь організації, з якими можна було б це погодити, в залежності від напрямку спеціалізації і розробити, враховуючи їх потреби, саме необхідну схему співпраці» (медіатор, керівник професійного об'єднання медіаторів).

«Ну, у нас же ж є кваліфікаційні вимоги і має бути, як мінімум, розроблений Стандарт підготовки медіатора. Так, як зараз розроблений Стандарт підготовки фахівця із соціальної роботи. Якщо ми говоримо про соціальну послугу медіації, то знову ж таки, отут буде питання: «Якого рівня має бути спеціаліст?» У нас зараз, у соціальній сфері працюють робітники соціальні, соціальні працівники, кейс-менеджери, фахівці із соціальної роботи й інші спеціалісти: психологи, реабілітологи, там кого вже можна залучати. І, наприклад, якщо для робітника

немає вимоги освіти взагалі, то для соціального працівника вже є освіта. Тому не знаю, чи це має саме так бути ну, це більше до розмірковувань, напевно, до обговорення» (медіатор, штатний працівник закладу, що надає соціальні послуги).

3.2. Зміст та практики впровадження навчальних програм підготовки медіаторів, затверджених суб'єктами освітньої діяльності, що здійснюють підготовку медіаторів у сфері сімейних відносин

В межах цього дослідження був здійснений вибірковий аналіз програм суб'єктів освітньої діяльності, що здійснюють базову та спеціалізовану підготовку медіаторів для роботи у сфері сімейних відносин.

Зокрема, проведено аналіз базових програм підготовки, що реалізуються ТОВ «Український центр медіації», ГО «Міжнародний тренінговий центр «Школа медіації», ГО «Українська академія медіації», Чернівецький університет імені Юрія Федьковича, ГО «Центр права і посередництва», відповідно до інформації, розміщеної на інтернет-ресурсах зазначених організацій та за результатами інтерв'ювання.

Проаналізовані програми базової підготовки медіатора не містять навчальних компонентів щодо особливостей сімейних конфліктів (спорів) та проведення медіації у таких конфліктах (спорах), а також окремого навчального компоненту надання соціальної послуги медіації у сімейних конфліктах (спорах), у тому числі роботи з інтересами дитини, що підтверджується у тому числі змістом Основних засад навчання базовим навичкам медіатора.

Особливості проведення медіації у сімейних конфліктах (спорах) відображено в програмах спеціалізованої підготовки, розроблених суб'єктами освітньої діяльності, з урахуванням Зasad навчання базовим навичкам сімейного медіатора (табл.1).

Таблиця 1

Суб'єкт освітньої діяльності	Програма навчання
ГО Міжнародного тренінгового центру «Школа медіації»	Базові навички сімейного медіатора
ГО Міжнародного тренінгового центру «Школа медіації»	Сімейна медіація за участю дітей
ТОВ «Український центр медіації»	Базові навички сімейного медіатора
ГО «Українська академія медіації»	Базові навички сімейного медіатора

Під час аналізу змісту програм спеціалізованої підготовки медіаторів з проведення медіації у сфері сімейних відносин та щодо участі у медіації дітей до уваги взято кількість годин навчання на ці теми, їх зміст, зокрема:

- відповідність міжнародним стандартам (у т.ч. ЄС) з питань захисту прав дитини (якщо так, яких саме міжнародних стандартів);
- висвітлення питань забезпечення і захисту прав та інтересів дитини;
- досвіду інших країн щодо проведення медіації за участі дитини;
- способів проведення медіаційної процедури за участі дитини;
- заслуховування та врахування думки дитини в процесі проведення медіації;
- місця/умов проведення медіаційної процедури за участі дитини.

Важливо було визначити, чи включає програма спеціалізованої підготовки матеріал для напрацювання навичок проведення медіаційних процедур за участі дитини, а саме:

- специфіку врахування вікових особливостей дитини;
- особливості побудови комунікації з дитиною;

-
- створення безпечного простору для дитини при проведенні медіації;
 - проведення медіації за участі дитини (вказати яких саме, в якому обсязі).

Зазначені програми спеціалізованої підготовки медіаторів, а саме Базові навички сімейного медіатора (далі – БНСМ) об'єднує те, що вони спираються на національне законодавство (Сімейний кодекс України, Закон України «Про охорону дитинства», нормативно-правові акти щодо запобігання та протидії домашньому насильству), а також на міжнародні стандарти (у т.ч. ЄС) з питань захисту прав дитини, міжнародні конвенції про право дитини бути почутою, включаючи ст. 12 Конвенції ООН про права дитини, та їх застосування в національному законодавстві, [рекомендацію No R \(98\) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах](#), [Керівні принципи для покращення виконання наявних рекомендацій щодо медіації у сімейних та цивільних справах No 14](#).

Програми відповідають рекомендаціям, які зазначені в документі [«Засади навчання базовим навичкам сімейного медіатора»](#). До навчання БНСМ допускається особа, яка пройшла базову підготовку медіатора, відповідно до вимог, передбачених Законом України «Про медіацію».

Також, згідно зазначеного документу, програми спеціалізованої підготовки медіаторів БНСМ формують необхідні компетентності (конфліктологічну, правову, процедурну, рефлексивну, психо-емоційну та комунікативну). Тобто, навчання спрямоване на формування системи теоретичних знань та практичних умінь і навичок.

Спільним для зазначених програм спеціалізованої підготовки медіаторів БНСМ є розгляд таких тем, як:

- Поняття сім'ї, сімейної системи та її параметрів. Етапи розвитку сім'ї. Сімейні кризи. *Під час розгляду цих тем обговорюються почуття дитини, батьки якої розлучаються, вікові потреби дитини та роль батьків в їх задоволенні, а також захист прав та інтересів дитини в кризових сімейних ситуаціях, особливо в ситуації домашнього насильства.*
- Різні підходи в медіації: екосистемний, трансформативний та нарративний. Моделі залучення дитини до процесу медіації в різних країнах. *В цих темах висвітлюється досвід Німеччини та Великобританії щодо проведення медіації за участі дитини.*
- Робота з дітьми в медіації (символічна модель або непряме залучення дитини, безпосередня зустріч медіатора з дитиною, участь дитини за одним столом з батьками, залучення психолога для роботи з дитиною). *В цій темі висвітлюються способи та умови проведення медіаційної процедури за участі дитини, як відбувається заслуховування та врахування думки дитини в медіації.*

Також програми спеціалізованої підготовки медіаторів БНСМ включають теми, які стосуються саме процедурних та психоемоційних особливостей процесу сімейної медіації.

- Скринінг та визначення категорії немедіабельних справ, протипоказання до застосування сімейної медіації.
- Вивчення особливостей процедури сімейної медіації: основні етапи, цілі та завдання кожного з них. Комедіація. Особливості роботи в комедіації.
- Процес залучення сторін до медіації та робота з супротивом. Проведення першої телефонної розмови зі сторонами сімейного конфлікту.
- Визначення тем до обговорення в сімейній медіації з урахуванням концепції «Розлучення разом» за Краніцем.
- Розгляд психологічних особливостей та потреб усіх учасників сімейного конфлікту, включаючи потреби дітей під час розлучення батьків.
- Робота з альтернативами та ризиками на етапі пошуку варіантів рішення. Розподіл майна та робота з фінансовими питаннями у сімейній медіації.
- Баланс сил в сімейній медіації. Вплив третіх осіб.
- Проміжні та тимчасові домовленості. Особливості документального супроводження процесу сімейної медіації.

- Техніки роботи з власними емоціями та емоціями сторін у сімейних конфліктах із високим рівнем стресу.
- Медіація у випадках домашнього насильства: оцінка, можливості, відмова від процедури або її ініціювання.
- Кроскультурні та етичні аспекти в роботі сімейного медіатора.

Варто зазначити, що ці програми не передбачають детального розгляду та формування відповідних навичок безпосередньої роботи з дітьми в медіації, окрім врахування інтересів дитини без її безпосереднього залучення.

Таке навчання відбувається за окремою програмою підготовки сімейного медіатора [Сімейна медіація за участю дітей](#), яку реалізує ГО «[Міжнародний тренінговий центр «Школа медіації»](#)». В ній детально розглядається безпосереднє залучення дитини у медіацію та робота з інтересами дитини через батьків. Три види прямого (безпосереднього) залучення дитини у медіацію: 1) конфіденційна зустріч з дитиною у процедурі медіації; 2) робота за одним столом з дитиною в присутності батьків; 3) дитина – сторона конфлікту. Під час навчання медіатори опановують різні інструменти та техніки роботи з дітьми для дослідження інтересів дитини під час сімейних конфліктів.

Основні теми, які висвітлює зазначена програма:

1. Філософія сімейної медіації та екосистемний підхід у роботі сімейного медіатора.
2. Розвиток дитини та стадії розвитку, пов'язані з вербальною здатністю дитини виражати почуття та потреби та особистою впевненістю.
3. Дитячі прив'язаності та наслідки втрати основної прив'язаності. Формування та травма прив'язаності у дітей у кризові періоди життя.
4. Реакція дітей на розлучення батьків у різному віці та на різних стадіях розвитку.
5. Ролі, які діти беруть на себе, коли батьки перебувають у конфлікті.
6. Сімейні системи та динаміка, робота з групами братів та сестер.
7. Погляд дитини на розлучення батьків: конфлікт лояльності.
8. Відчуження батьків та «виправдана відмова» дитини від спілкування з батьками.
9. Участь неповнолітніх у сімейній медіації: пряме та опосередковане залучення. Процес, основні принципи та різні етапи підготовки батьків та дитини до її участі в медіації.
10. Основні техніки роботи при непрямому залученні дітей до сімейної медіації.
11. Пряме консультування дітей у сімейній медіації: цілі, завдання, стадії, техніки роботи.
12. Робота з дитиною у присутності батьків: цілі, завдання, стадії, техніки роботи.
13. Дитина – сторона конфлікту: особливості проведення сімейної медіації.
14. Основні комунікативні техніки роботи з дітьми»: малюнок, гра, авторська проєктивна методика для роботи з дітьми 5+.
15. «Достатньо хороші» батьки і співбатьківство після розставання при виконанні батьківських обов'язків.
16. Вибудовування взаємин з дітьми після розлучення батьків, що необхідно батькам розповісти дітям про прийняті рішення та майбутні зміни, і як під час розставання батьків пояснити дітям те, що відбувається.
17. Дослідження медіації за участю дітей та відгуки підлітків та батьків.

Для забезпечення прав і найкращих інтересів дитини при проведенні медіації медіатори навчаються інструментам запрошення дитини або підлітка на зустріч з медіатором, технікам створення безпечної та

дружньої атмосфери під час спілкування з дитиною, вмінню пояснювати мету зустрічі, ролі медіатора та ступеня конфіденційності. Медіатори вчаться слухати та визнавати почуття дитини під час розмови з нею, проявляти емпатію та чуйність, використовувати різні матеріали для взаємодії та проведення бесіди з дітьми. Практикуються в передачі повідомлень дитини батькам, враховуючи принцип конфіденційності. Зазначені вміння та навички медіатори відпрацьовують в симуляційних кейсах (вправах), які є основною частиною практики під час навчання.

За результатами аналізу відповідних програм, ми можемо зробити висновок про їх спрямованість на реалізацію міжнародних стандартів ЄС забезпечення прав і найкращих інтересів дитини в практиці медіації. Проте із опису програм не вбачається окремих компонентів спрямованих на розвиток правової компетентності у цих питаннях, ознайомлення медіатора з відповідними національним законодавством та міжнародними актами.

Серед міжнародних стандартів ЄС забезпечення прав і найкращих інтересів дитини, які можуть бути відображені під час навчання, належать:

- право дитини вільно висловлювати погляди з усіх питань, що її торкаються, причому поглядам дитини приділяється належна увага згідно з її віком і зрілістю (ст. 12 Конвенції про права дитини);
- першочерговий пріоритет найкращих інтересів дитини у всіх рішеннях, що стосуються дитини, зокрема під час вирішення спорів щодо її виховання та місця проживання (п. 3 ст. 9 Конвенції ООН про права дитини, [ст. 4 Конвенції про контакт з дітьми](#));
- отримання дитиною, яка відповідно до внутрішнього законодавства вважається достатньо свідомою, за винятком, коли це явно суперечить її найвищим інтересам, всієї суттєвої інформації; отримання консультації (с. 6 Конвенції про контакт з дітьми);
- участь дитини у прийнятті рішень щодо неї під час вирішення питань щодо місця її проживання та участі кожного з батьків у її вихованні після припинення спільного проживання батьків (Рекомендацій Комітету Міністрів Ради Європи щодо попередження та вирішення спорів про зміну проживання місця проживання дітей (2015), Рекомендації Ради Європи № R(98)1 щодо сімейної медіації).

У конфліктах (спорах), які містять не лише соціальну складову, а й правову, медіатору важливо володіти інформацією щодо правової складової конфлікту (спору) для розуміння питань, які можуть виникати з предмету конфлікту, консультувати щодо фіксування результатів медіації (ч. 5 ст. 7 Закону України «Про медіацію»), поінформувати сторін про право залучити інших фахівців, експертів у процедуру (п. 7 ч. 1 ст. 18 Закону України «Про медіацію») або отримати відповідні консультації, коли питання, які виникають у процедурі не належать до його компетентності.

Знання та розуміння поняття прав та законних інтересів дитини на рівні національного законодавства та міжнародних рекомендацій, сприяє можливості медіатора допомогти сторонам розширити кут зору на предмет конфлікту (спору) та можливість врегулювання його у медіації, шляхи його врегулювання та способи оформлення результатів процедури.

Важливість володіння правовою компетентністю підкріплюється відповідями експертів у глибоких інтерв'ю.

«Медіатор не повинен знати Сімейний кодекс «від а до я», але однозначно деякі моменти повинен розуміти. І, на мою думку, це має бути одним із складовою навчальної програми сімейного медіатора; ну або базової програми. Тобто десь тут повинно бути однозначно розуміння, оскільки ми говоримо про сімейних медіаторів, то логічніше це було би зробити як частин у навчальної програми саме сімейного медіатора» (медіатор, співзасновниця професійного об'єднання медіаторів).

Враховуючи реалії сьогодення, а саме воєнний стан в Україні, і, як наслідок, вимушене переміщення жінок з дітьми з України до інших країн та перебування там тривалий час, збільшилася кількість розлучень та, відповідно, конфліктів, пов'язаних з визначенням місця проживання дітей та участю батьків у їх вихованні. Тому, до програм підготовки сімейних медіаторів доцільно додати теми, які б висвітлювали найкращі практики медіації та інших процесів, спрямованих на узгоджене вирішення міжнародних

сімейних спорів щодо дітей, які підпадають під дію Гаазької конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей 25 жовтня 1980 року та Гаазької конвенції про захист дітей 1996 року, а також Гаазької конвенції 23 листопада 2007 року про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання.

У вересні – жовтні 2023 року відбувся відповідний захід із підвищення професійного рівня медіаторів - Тренінг з транскордонної сімейної медіації для українських медіаторів. Тренінг проводився у партнерстві ГС «Українська академія медіації» (УАМ) та МіКК – Міжнародного центру медіації з сімейних конфліктів та викрадення дітей за співфінансування Європейського Союзу (проєкти CONSENT та ACCORD, що фінансуються ЄС). У заході взяло участь 30 сімейних медіаторів, які отримали можливість бути включеними до реєстру МіКК та забезпечувати надання послуг з медіації у відповідних категоріях справ.

Щодо запровадження системної підготовки медіаторів, доцільно звернути увагу на можливості вищих навчальних закладів. Так, Навчально науковим інститутом комунікацій Західноукраїнського національного університету здійснюється базова підготовка медіаторів та спеціалізована підготовка медіаторів, у тому числі тих, які практикують у сімейних конфліктах (спорах). На базі цього університету в межах освітньої програми «Психологія перемовин та медіація» підготовки магістрів за спеціальністю 053 «Психологія» серед навчальних дисциплін, передбачених Стандартом вищої освіти України, передбачено викладання таких тем: «Психологія конфліктів та медіація», «Правове регулювання перемовин та медіації», «Галузеві сфери медіації: сім'я, робота, бізнес, менеджмент», «Конфлікт-коучинг», «Практикум з медіаційних процедур» тощо. Окрім базових тем з медіації, навчальні робочі програми у тому числі містять модулі, які стосуються безпосередньо вивчення медіації у сімейних спорах.

Також зазначеним інститутом, в межах дослідження, підкреслено підтримку ідеї підготовки надавачів соціальних послуг із базовими медіаційними навичками та/або медіаторів для територіальних громад, що значно спростить дотримання вимог Закону України «Про соціальні послуги», та забезпечить розвиток соціальної послуги медіації. З цих питань вже є позитивний досвід співпраці з центрами надання соціальних послуг в Тернопільській області, Тернопільським міським та районним центрами соціальних служб, відокремленим підрозділом Ліги соціальних працівників України в Тернопільській області тощо.

Вочевидь, такі практики потрібно поширювати, щоб вони були доступними для надавачів соціальних послуг з різних регіонів України.

Висновки

Доступність соціальної послуги медіації для сімей з дітьми

1. Відповідно до наявних статистичних даних в межах дослідження можна було проаналізувати можливість отримати на місцевому рівні лише соціальну послугу посередництва (медіації), оскільки щодо соціальної послуги медіації дані не збираються. Отже, така можливість суттєво відрізняється залежно від регіону, що передусім пов'язано з відсутністю в окремих регіонах достатньої кількості підготовлених медіаторів. Згідно інформації Нацсоцслужби впродовж 2020-2022 років найбільша кількість отримувачів соціальної послуги посередництва (медіації) була у Чернігівській, Одеській, Хмельницькій, Рівненській, Івано-Франківській, Київській, Львівській областях. Найменша – у Вінницькій, Дніпропетровській, Житомирській, Запорізькій, Сумській областях.
2. Соціальна послуга медіації розвивається не лише у містах обласного значення та великих за кількістю населення містах, а й у сільських і селищних територіальних громадах. Так, в ході опитування 35% респондентів вказали, що надають таку соціальну послугу у сільських або селищних територіальних громадах.
3. Практика врегулювання сімейних спорів, зокрема тих, що стосуються прав та інтересів дитини, шляхом застосування соціальної послуги медіації є не надто поширеною. Основними причинами, на які вказали експерти, є низька поінформованість сімей з дітьми про можливість скористатися такою соціальною послугою, зумовленою недостатнім інформуванням про такі можливості; низька зацікавленість сімей, у яких існують спори (конфлікти), до участі в медіації, що часто пов'язане з низьким рівнем обізнаності про її зміст і користь; недостатня кількість надавачів соціальної послуги медіації, незначна кількість підготовлених медіаторів у штаті закладів і установ, що надають соціальні послуги і недостатнє фінансування для залучення позаштатних.
4. Разом з тим, експерти з числа медіаторів, які надають соціальну послугу медіації через професійні об'єднання медіаторів, відзначають тенденцію до зростання запиту на проведення медіації як підходу до врегулювання конфліктів (спорів).

Підготовка фахівців, які надають соціальну послугу медіації

5. Результати опитування засвідчили, що переважна більшість медіаторів, які надають соціальну послугу медіації, мають базову підготовку, як це передбачено Законом України «Про медіацію». Так, 60,4% зазначили, що проходили навчання щодо базових навичок медіатора (медіації) обсягом не менше 48 годин ще до набрання чинності Законом України «Про медіацію», яким встановлені вимоги до кількості навчальних годин, 27,5% мають базову підготовку медіатора після набрання чинності Законом України «Про медіацію» і лише 18,5% мають спеціалізовану підготовку щодо проведення медіації у сімейних конфліктах (спорах).
6. Респонденти опитування назвали значну кількість програм, курсів та інших навчальних заходів з навчання навичкам медіатора. Водночас, респонденти зазначили, що у різних суб'єктів освітньої діяльності, що здійснюють підготовку медіаторів, програми навчання різняться, що обумовлено відсутністю вимог до їх змісту на рівні законодавства та професійних політик.
7. Деякі респонденти до спеціалізованої підготовки з медіації віднесли дотичні до їхніх професійних завдань програми та навчальні заходи, зокрема з питань організації роботи з постраждалими від торгівлі людьми, від домашнього насильства, надання базових соціальних послуг вразливим групам населення та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, підтримки сімей, які зазнали втрат від війни тощо. Відповіді респондентів свідчать про те, що не завжди для самих медіаторів є зрозумілою різниця між базовою підготовкою медіатора та спеціалізованою підготовкою чи заходами підвищення професійного рівня спеціалістів з питань надання соціальних послуг загалом.
8. Більшість респондентів (65%) вважають, що потребують додаткових знань для покращення якості надання соціальної послуги медіації, в той час, як 35% вказали, що додаткової підготовки не потребують. Медіатори, які практикують індивідуально або надають послуги через професійні об'єднання зазначають про важливість заходів із підвищення професійного рівня щодо

особливостей соціальної послуги медіації (зміст, суб'єкти надання та отримання, процедура тощо), особливостей проведення медіації у конфліктах між особами різного віку (конфлікти поколінь), інформації щодо державного стандарту надання соціальної послуги та інших актів, які забезпечують правове регулювання цих питань.

9. Програми підготовки медіаторів в цілому задовольняють потреби їх учасників та відповідають їх очікуванням. Так, лише 25% респондентів вбачають потребу у перегляді та оновленні програми базової підготовки медіаторів, 75% зазначають, що такої потреби немає. Так само лише 21% респондентів вбачають потребу у перегляді та оновленні програм спеціалізованої підготовки медіаторів, 79% зазначають, що такої потреби немає.
10. Аналіз категорій конфліктів (спорів), за якими надається соціальна послуга медіації, засвідчив доцільність проходження медіаторами, які надають соціальну послугу медіації, спеціалізованої підготовки щодо сімейної медіації, особливостей участі дитини як сторони чи учасника процедури, врахування її думки та інтересів, особливостей роботи з конфліктами поколінь. Також дослідження виявило потребу у навчанні працівників органів, установ і служб з питань особливостей надання, мети і змісту соціальної послуги медіації для їхнього включення у виявлення сімей з потребами у такій послугі, забезпечення належного інформування з питань її надання.

Категорії справ (спори/конфлікти), для врегулювання яких надається соціальна послуга медіації

11. Результати дослідження свідчать про те, що переважна більшість категорій справ, для врегулювання яких надається соціальна послуга медіації, це сімейні конфлікти/спори, які стосуються прав та інтересів дитини. Так, з досвіду учасників анкетування найчастіше вони стикалися з такими категоріями справ: визначення місця проживання дитини – 63%, участь у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї – 54%, участь у вихованні, отриманні освіти, розвитку дитини – 42%, позбавлення батьківських прав, відібрання дитини – 41%, конфлікти поколінь – 40%, утримання дитини та стягнення аліментів на дитину – 32,4%. До інших категорій справ/конфліктів (спорів), які на думку респондентів, найчастіше застосовується соціальна послуга медіація, віднесли виконання опікуном своїх обов'язків.
12. Статтею 3 Закону України «Про медіацію» встановлено, що законодавством можуть передбачатися особливості проведення медіації в окремих категоріях конфліктів (спорів). Наразі законодавством не визначено особливих умов і процедур щодо проведення медіації у сімейних конфліктах (спорах). 72% респондентів зазначили, що не вбачають доцільності визначення у законодавстві особливостей проведення медіації в окремих категоріях конфліктів (спорів), зокрема щодо сімейних конфліктів (спорів), що стосуються прав та інтересів дитини, 29% респондентів вбачають таку доцільність. Такі результати можуть бути наслідком розуміння, що Законом України «Про медіацію» визначено права та обов'язки сторін у медіації, принципи процедури, а особливості проведення медіації у сімейних конфліктах (спорах) можуть регулюватись на рівні правил проведення медіації та договору про проведення медіації, про що також зазначали експерти в ході глибинних інтерв'ю.
13. До категорій конфліктів (спорів), особливості яких мають бути визначені на законодавчому рівні, респонденти віднесли ті, які торкаються прав та законних інтересів дітей, зокрема, питання, що виникають у зв'язку із розірванням батьками шлюбу, визначення місця проживання дитини, утримання, стягнення аліментів, поділ майна, спадкування, інші майнові спори, позбавлення батьківських прав, відібрання дитини, участь у вихованні, отриманні освіти, розвитку дитини; усиновлення, опіка, піклування.
14. Зважаючи на досвід медіаторів щодо роботи в конфліктах, що стосуються прав та законних інтересів дитини, у яких часто через високий рівень ескалації та/або складний емоційний стан учасників, сторонам може бути важко чути потреби та інтереси дитини, і відповідно їх враховувати. Велика частина респондентів та експерти під час глибинних інтерв'ю висловлювали міркування щодо доцільності встановлення обов'язкових інформаційно-оціночних зустрічей сторін з медіатором, меншою мірою – про запровадження обов'язкової медіації у таких випадках. Соціальна послуга медіації та/або інформаційно-оціночні зустрічі мають надаватись/проводитись в обов'язковому порядку, на думку прихильників такого підходу, у конфліктах (спорах), що стосуються прав та законних інтересів дітей, зокрема, питань, які виникають у зв'язку із розірванням шлюбу

між батьками, поділу майна подружжя, якщо є діти, визначення місця проживання дитини, утримання дитини, стягнення аліментів, спадкування, інші майнові спори, позбавлення батьківських прав, відібрання дитини, участь у вихованні, отриманні освіти, розвитку дитини, усиновлення, опіка, піклування, позбавлення батьківських прав.

Практика надання соціальної послуги медіації

15. Результати опитування засвідчили, що соціальна послуга медіації надається переважно штатними працівниками надавачів соціальних послуг (67%).
16. Поширеною також є практика залучення для надання соціальної послуги медіації центрами соціальних служб, центрами надання соціальних послуг, службами у справах дітей медіаторів, що надають послугу через об'єднання медіаторів або через суб'єкта, що забезпечує проведення медіації. Крім цього, для надання соціальної послуги медіації залучаються медіатори, що практикують проведення медіації індивідуально як фізична особа, яка провадить незалежну професійну діяльність, або як фізична особа – підприємець. Залучення позаштатних медіаторів відбувається шляхом укладання центрами соціальних служб/центрами надання соціальних послуг, службами у справах дітей меморандумів про співпрацю з професійними об'єднаннями медіаторів, громадськими організаціями.
17. Процедура надання соціальної послуги медіації сьогодні формується з практики взаємодії відповідних служб і центрів з професійними об'єднаннями медіаторів, суб'єктами, що забезпечують проведення медіацію та медіаторами, які практикують індивідуально.
18. Результати опитування свідчать, що найчастіше підставою для надання соціальної послуги медіації є письмова заява отримувача соціальної послуги/його законного представника, подана суб'єкту, що надає послугу (64,9%) (26,1% – рішення комісії з питань захисту прав дитини; 25,2% – рішення органу соціального захисту населення про надання такої послуги; 17,1% – рішення органу опіки та піклування; 3,2% – усне звернення сторін конфлікту; 0,5% – рішення виконавчого комітету).
19. Респонденти зазначають, що найчастіше отримувачами соціальної послуги медіації є колишнє подружжя, яке має дитину (61,3%) (50,9% подружжя з дітьми, 42,3% подружжя, яке планує розлучення/розлучається, 31,5% сім'я опікунів, піклувальників, 16,7% прийомна сім'я). В ході опитування 27,9% респондентів вказали, що мають досвід надання послуги медіації дитині (якщо дитина є стороною та учасником конфлікту). Зокрема, надавали послугу медіації дітям віком до 14 років – 14,4% респондентів (32 особи), дітям віком 14 до 18 років – 13,5% (30 осіб).

Особливості проведення медіації з врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини, участь дитини у медіації

20. Результати опитування показали, що 43,2% респондентів мають досвід проведення медіації з питань врегулювання конфліктів (спорів) між батьками, що стосуються прав та інтересів дитини. Зокрема, соціальна послуга медіації надавалася у таких конфліктах (спорах): визначення місця проживання дитини – 45,9%, участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї – 38,3%; участі у вихованні, отриманні освіти, розвитку – 36,9%; конфліктів покоління – 33,8%; усиновлення, опіки, піклування – 30,6%; позбавлення батьківських прав, відібрання дитини – 29,7%; реалізації права доступу до дитини – 20,7%; розірвання шлюбу – 15,8%; утримання дитини та стягнення аліментів на дитину – 15,3%; поділ майна, спадкування, інші майнові спори – 12,6%.
21. Результати опитування засвідчили наявність практики залучення дитини до процедури медіації, а також залучення інших спеціалістів для сприяння у забезпеченні прав та найкращих інтересів дитини. Медіатори використовують різні форми роботи з метою сприяння реалізації найкращих інтересів дитини, зокрема, консультація дитини залученим психологом, зустріч медіатора з дитиною у присутності батьків, участь дитини в медіації разом з батьками, індивідуальна зустріч медіатора з дитиною (без присутності батьків), присутність дитини при спілкуванні медіатора з батьками.
22. Залучення дитини до медіації можливе лише за згоди батьків. Часто ця згода залежить від проведеної попередньої роботи з батьками, формування в них відчуття важливості спілкування медіатора з дитиною, що дозволить почути і врахувати її думку, надати їй відчуття приналежності

до вирішення важливих питань для сім'ї. Окрему увагу експерти звертають на важливість належної поінформованості батьків про те, як буде відбуватись така зустріч, дотримання принципів медіації, зокрема добровільності та конфіденційності, незалежно від віку дитини, та те, яким чином інформація буде потім їм донесена.

Залучення психолога для з'ясування думки дитини в процесі надання соціальної послуги медіації

23. Під час глибинних інтерв'ю експерти звертали увагу на важливість залучення психолога до медіації чи звернення до нього для отримання відповідної консультації в найкращих інтересах дитини. За результатами опитування 12,6 % респондентів мали досвід, коли сторони залучали психолога для проведення бесіди з дитиною та з'ясування її думки в процесі надання соціальної послуги медіації, 27% вказали, що бувають різні ситуації, а 60,4% зазначили, що такого досвіду не мали.

Урахування у змісті програм підготовки медіаторів проблематики конфліктів (спорів), які є предметом соціальної послуги медіації

24. Програми базової підготовки медіатора не містять навчальних компонентів щодо особливостей проведення медіації для врегулювання сімейних конфліктів (спорів), залучення та участі дитини у медіації. Також у цих програмах відсутній компонент про надання соціальної послуги медіації.
25. Програми спеціалізованої підготовки сімейного медіатора передбачають набуття медіатором рівня компетентності, достатнього для початку практики як сімейного медіатора. Такі програми опираються на національне законодавство щодо забезпечення та захисту прав дитини, а також спрямовані на реалізацію міжнародних стандартів забезпечення прав і найкращих інтересів дитини в практиці медіації. Водночас із опису програм не вбачається окремих компонентів щодо розвитку правової компетентності у цих питаннях, ознайомлення медіатора з відповідними національним законодавством та міжнародними актами.
26. Опираючись на зміст програм навчання щодо надання послуг з сімейної медіації, медіація є процедурою, яка передбачає сприяння якнайкращому врахуванню інтересів дитини, оскільки дозволяє медіатору звертати увагу батьків на важливість врахування інтересів дитини під час врегулювання конфлікту (спору) та прийняття рішень, а також передбачає можливість почути думку дитини, її потреби та інтереси у бережний для дитини та батьків спосіб.

Рекомендації

Міністерству соціальної політики України

- внести до Класифікатора соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429, соціальну послугу медіації;
- прискорити затвердження Державного стандарту надання соціальної послуги медіації;
- забезпечити внесення до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг Єдиної інформаційної системи соціальної сфери інформацію про надавачів соціальної послуги медіації;
- опрацювати питання внесення змін до порядку формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг щодо можливості надання документів не лише за місцем реєстрації (для можливості надання послуги онлайн) та перегляду критеріїв для надавачів соціальних послуг щодо додаткових вимог до медіаторів, які залучаються для надання соціальної послуги, зокрема наявності спеціальної підготовки сімейного медіатора;
- опрацювати питання щодо можливості включення до типових структури і штату центрів надання соціальних послуг, центрів соціальних служб штатної одиниці медіатора, а також забезпечення оплати послуг медіаторів, які не є штатними працівниками таких закладів;
- разом з Нацсоцслужбою та у співпраці з професійними об'єднаннями медіаторів, суб'єктами, що забезпечують проведення медіації сприяти формуванню вимог до медіаторів, які є надавачами соціальної послуги, щодо наявності підготовки для роботи у сімейних конфліктах (спорах), щодо роботи у конфліктах, які торкають прав та законних інтересів дітей, щодо порядку ідентифікації домашнього насильства у відповідних конфліктах та розуміння алгоритму дій у таких випадках тощо;
- розробити рекомендації щодо вимог до медіаторів, які надають соціальну послугу медіації у сімейних конфліктах (спорах), що торкаються прав та законних інтересів дитини, відповідно до ч. 3 ст. 9 Закону України «Про медіацію»;
- опрацювати питання щодо можливості запровадження обов'язкових інформаційно-оціночних зустрічей сторін з медіатором та/або надання соціальної послуги медіації в обов'язковому порядку у сімейних спорах, що торкаються прав та законних інтересів дитини.

Національній соціальній сервісній службі України

- включити до статистичних даних про надання соціальних послуг, облік соціальної послуги медіації, з конкретизацією кола питань (конфліктів/спорів) щодо розв'язання яких вона надається, результативності надання;
- разом з Міністерством соціальної політики України розробити методичні рекомендації щодо організації надання соціальної послуги медіації з урахуванням вже існуючого досвіду співпраці відповідних служб і закладів, що надають соціальні послуги, з професійними об'єднаннями медіаторів, суб'єктами, що забезпечують проведення медіації та медіаторами, які практикують індивідуально;
- у співпраці з професійними об'єднаннями медіаторів розробити спеціалізований курс для фахівців закладів і установ, які забезпечують надання соціальних послуг щодо змісту, завдань та результатів послуги медіації, статусу та ролі медіатора, який передбачатиме формування навичок ефективного інформування про послуги медіації та первинну оцінку медіабельності конфлікту;
- у співпраці з професійними об'єднаннями медіаторів створити спеціалізований курс для медіаторів, які залучені до надання соціальної послуги медіації, щодо особливостей надання соціальної послуги медіації, який передбачатиме особливості та механізми взаємодії з відповідними службами, правову компетентність медіатора у таких питаннях;
- сприяти проведенню навчання фахівців, які інформують про право скористатись соціальною послугою медіації, в частині кваліфікованого інформування про послугу, що передбачає знання змісту послуги, порядку її реалізації, ролі медіатора та результатів послуги тощо.

Міжвідомчий координаційний раді з питань правосуддя щодо неповнолітніх

- сприяти впровадженню медіації у сімейних конфліктах (спорах) для позасудового врегулювання або запобігання виникненню спірних питань, що стосуються прав та інтересів дитини, шляхом планування та реалізації відповідних заходів в межах реалізації Національної стратегії захисту прав дитини у сфері правосуддя на 2024-2028 роки.

Суб'єктам освітньої діяльності, які здійснюють підготовку медіаторів

- включити до програм базової підготовки медіатора компонент з інформацією щодо доцільності спеціалізованої підготовки медіатора в окремих категоріях конфліктів (спорів) як таку, що сприяє реалізації етичних принципів професійної діяльності медіатора, а також компонент про медіацію як соціальну послугу у правовій компетентності медіатора;
- включити у підготовку сімейного медіатора практичний компонент, який передбачає залучення фахівців відповідних центрів і служб для обміну досвідом і проведення симуляцій;
- взяти до уваги запит щодо переліків тем, якими, на думку опитуваних, доцільно доповнити програми підготовки медіатора, зокрема щодо:
 - правил проведення медіації за участі дитини та у конфліктах, які стосуються інтересів дитини;
 - особливостей врегулювання конфліктів (спорів) між батьками щодо виховання дитини та визначення місця проживання дитини;
 - особливостей роботи з внутрішньо переміщеними особами, військовими та іншими вразливими групами населення;
 - питання правової компетентності, отримання інформації та консультацій від інших фахівців, експертів у процедурі медіації, залучення до процедури спеціалістів та експертів;
 - роботи з дітьми після деокупації та надання дітям і їхнім сім'ям соціальних послуг;
 - з'ясування думки дитини у процедурі медіації та участі дитини у медіації;
 - врегулювання конфліктів поколінь.

Надавачам соціальних послуг та іншим суб'єктам, що забезпечують проведення медіації

- забезпечувати організацію заходів з підвищення професійного рівня медіаторів з урахуванням питань, які виникають на практиці під час надання соціальної послуги медіації;
- напрацювати алгоритм отримання зворотного зв'язку щодо результатів надання соціальної послуги медіації, відповідності її обсягу та змісту потребам отримувачів цієї послуги від відповідних служб та отримувачів соціальної послуги медіації;
- здійснювати моніторинг та оцінку якості надання послуг з медіації для забезпечення її вдосконалення, надання професійної підтримки медіаторам тощо;
- сприяти проведенню консультацій та інтерв'ї між фахівцями, які пропонують соціальну послугу і медіаторами, які надають послугу, для отримання зворотного зв'язку, обговорення проблемних питань, які виникають на практиці, формування кращих практик та стандартів практики;
- розробляти та поширювати інформаційні матеріали для інформування отримувачів про медіацію як соціальну послугу.

Професійним об'єднанням медіаторів

- сприяти підвищенню професійного рівня медіаторів у питаннях, які відповідають проблематиці, з якою стикаються медіатори під час надання соціальної послуги медіації;
- досліджувати та узагальнювати практику надання медіації як соціальної послуги;
- налагоджувати співпрацю з відповідними центрами та службами, які забезпечують надання соціальних послуг, Нацсоцслужбою, з розвитку медіації як соціальної послуги;
- проводити спільні міжпрофесійні заходи з метою мережування, розвитку та налагодження ефективної співпраці.

Медіаторам

- підвищувати свій професійний рівень, зокрема, шляхом спеціалізованої підготовки щодо медіації у сімейних конфліктах (спорах), а також особливостей надання медіації як соціальної послуги, брати участь у супервізіях, інтерв'їях тощо.

**ЗВІТ
ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ
ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ
СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ**

Авторський колектив:

Грицевич Олександра, Ейдемільер Вікторія, Рень Лариса, Федорич Ірина.

Загальна редакція:

Журавель Тетяна, Юрина Інна.

Дизайн та верстка ФОП Буря О.Д.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавництва ДК № 4749.

Підписано до друку: 02.04.2024.

ФОП Буря О.Д.

Формат: 64 × 90/16

Ум. друк. арк.: 6.31. Обл.-вид. арк.: 6.5.