

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут соціології та медіакомунікацій

Кафедра «Каразінська школа соціальної роботи»

*До захисту допущено*

*Кафедрою «Каразінська школа соціальної роботи» протокол № \_\_\_\_\_ від*

*завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Ірина ЄВДОКИМОВА*  
*(підпис) (ім'я, прізвище)*

*« 5 » грудня \_\_\_\_\_ 2025 р.*

Кваліфікаційна робота  
здобувача другого (магістерського) рівня вищої освіти

«Ціннісні конфлікти в роботі соціальних працівників із постраждалими від  
гендерно зумовленого насильства»

Спеціальність (спеціалізація) \_\_\_\_\_ 054 Соціологія \_\_\_\_\_

Освітня програма «Соціальний менеджмент»

Виконавець \_\_\_\_\_ Войнелович Дар'я Сергіївна  
*(підпис) (ім'я, прізвище)*

Науковий керівник \_\_\_\_\_ Євдокимова Ірина Анатоліївна  
*(підпис) (ім'я, прізвище)*

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦІННІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	
1.1. Теоретичні основи аналізу конфліктів у соціології.....	7
1.2. Концепції ціннісних систем у соціології.....	14
1.3. Професійні цінності, професійні стандарти та ціннісні конфлікти в соціальній роботі.....	21
РОЗДІЛ 2. ЦІННІСНІ ВИКЛИКИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ГЗН	
2.1. Гендерно зумовлене насильство як соціальна проблема.....	34
2.2. Профіль клієнтів соціальної роботи, які постраждали від гендерно зумовленого насильства.....	45
2.3. Стандарти соціальної роботи з клієнтами, які постраждали від гендерно-зумовленого насильства у нормативно-правових актах.....	53
2.4. Ціннісні конфлікти у соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства: типи та наслідки.....	60
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦІННІСНИХ КОНФЛІКТІВ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ГЗН	
3.1. Програма дослідження.....	74
3.2. Результати дослідження.....	77
3.3. Рекомендації щодо запобігання ціннісних конфліктів, що виникають у соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства..	89
ВИСНОВКИ.....	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	103

## Вступ

У сучасних умовах соціальних і суспільних змін проблема забезпечення ефективної підтримки осіб, які постраждали від гендерно зумовленого насильства, постає як одна з ключових професійних та етичних викликів для системи соціальної роботи. За останні роки масштаби гендерно зумовленого насильства в Україні суттєво зросли, що пов'язано як із загальними тенденціями підвищення видимості цього явища, так і з наслідками війни, масової міграції, руйнуванням соціальних зв'язків, зростанням стресу та нестабільності в суспільстві. У таких умовах потреба в якісній, чутливій і професійно виваженій допомозі постраждалим стає не лише соціальною потребою, а й елементом гарантування прав людини та безпеки громадян.

Соціальні працівники, залучені до реагування на випадки гендерно зумовленого насильства, щоденно стикаються з високою складністю ситуацій та необхідністю оперативного прийняття рішень у контекстах, де психологічні, правові, культурні й організаційні чинники тісно переплетені. Ця сфера роботи здійснюється в умовах емоційно напружених і часто непередбачуваних ситуацій, у яких фахівець має забезпечити одночасно і підтримку постраждалої особи, і дотримання професійних стандартів, і відповідність нормативним вимогам, і врахування ризиків для безпеки. Зовнішні обставини — зокрема недостатність ресурсів, інституційні бар'єри, бюрократичні обмеження, суспільні стереотипи, а також вплив воєнного контексту — посилюють складність професійної діяльності й створюють ситуації, у яких ухвалення рішень стає особливо вразливим.

У ситуаціях надання допомоги постраждалим від ГЗН нерідко з'являються моменти, коли рішення фахівця визначаються не тільки знаннями й навичками, але й тим, як він оцінює ситуацію з позицій професійних та особистих цінностей. Саме ці моменти професійної напруги й нерівноваги є

недостатньо висвітленими у вітчизняній науковій традиції. Відсутність системного розуміння природи та механізмів ціннісних конфліктів у роботі з постраждалими від ГЗН призводить до того, що фахівці залишаються наодинці зі своїми внутрішніми суперечностями, не маючи відповідних інструментів для їх розпізнавання, аналізу та конструктивного розв'язання. У результаті постраждалі особи можуть залишитись без якісної допомоги, що спричиняє недовіру до соціальних інститутів, розповсюдження стигматизації, та поглиблення проблем, пов'язаних з ГЗН в суспільстві.

У ряді наукових досліджень порушено проблеми аналізу конфлікту, його сутності та основних ознак, причин і динаміки виникнення конфліктів, типології тощо О. Сорока, О. Близнюк, Т. Колесник, Т. Собітнюк, Л. Мекшун, Л. Ачкасова, Т. Водолажська, Ю. Бекетов., а також зарубіжними К. Боулдінг, Р. Дарендорф, М. Дойч, С. Чейз та ін. До питання попередження та розв'язання конфліктів в соціальних службах так чи інакше звертались як вітчизняні так і зарубіжні дослідники, тому ступінь її розробки в науковій літературі є достатньо високим. Дослідники висвітлюють різні аспекти конфліктів, такі як їхні причини, характеристики, вплив на роботу працівників та методи їхнього розв'язання. Наприклад роботи Л. Гуменюк, М. Вдовиної, М. Джафарової, Ю. Глигала.

Також існує розроблений теоретичний та практичний інструментарій для управління конфліктами, включаючи розробку стратегій попередження, медіації та врегулювання конфліктів, зокрема його досліджували: П.І. Єршова, І.О. Слюсарева, А. Гірник, Н. Гришина, Ю. Калюжна, Л. Карамушка, Л. Ложкін, Н. Новікова, Н. Пов'якель, Б. Хасан. У цій області виконуються наукові дослідження, проводяться практичні дослідження, а також розробляються методичні рекомендації та програми для соціальних працівників та менеджерів.

Водночас, специфічна проблематика ціннісних конфліктів у роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства залишається недостатньо дослідженою. Існуючі наукові праці переважно зосереджуються на загальних аспектах організаційних конфліктів або етичних дилемах соціальної роботи, не враховуючи унікальність ціннісних викликів, пов'язаних із роботою з травмою, гендерними питаннями та культурною різноманітністю клієнтів. Підґрунтям для розуміння цих процесів можуть стати дослідження, що вивчали зміни в українському суспільстві в умовах кризи: С. Дембіцький, О. Злобіна, Н. Костенко, Ю. Германова, І. Пиголенко, К. Кукса, С. Бондаревич. Вивченням особливостей роботи соціальних служб з постраждалими від насильства присвячено роботи таких авторів як: І. Демченко, І. Євдокимової, О. Бутиліної, І. Мещан. Однак рівень розробленості теми ціннісних конфліктів та їх управління у сфері протидії гендерно зумовленому насильству є дуже низьким, дослідники лише опосередковано торкаються цієї проблематики.

*Об'єктом дослідження* є соціальна робота з постраждалими від гендерно зумовленого насильства.

*Предметом дослідження* є ціннісні конфлікти у роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства.

*Мета дослідження* схарактеризувати ціннісні конфлікти в соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства та запропонувати рекомендації щодо їх запобігання.

Задачі:

1. Дослідити теоретичні засади аналізу конфліктів та концепції цінностей у соціальній роботі.
2. Визначити професійні цінності соціального працівника та їх роль у взаємодії з клієнтами.
3. Проаналізувати сутність і форми гендерно зумовленого насильства та соціальні особливості постраждалих.

4. Вивчити етичні дилеми й ціннісні конфлікти, що виникають у роботі з постраждалими від ГЗН.
5. Розробити рекомендації щодо запобігання ціннісних конфліктів, що виникають у соціальній роботі з постраждалими від ГЗН.

**Методи:** у роботі використано теоретичні й емпіричні методи дослідження, зокрема методи аналізу та синтезу, аналізу документів, метод напівструктурованого інтерв'ю та кейс-стаді.

**Емпірична база дослідження:** при написанні роботи були використані різні наукові джерела, включаючи нормативно-правові акти України, наукові статті, посібники, монографії, електронні джерела.

**Структура дослідження:** робота складається із вступу, 3х розділів, висновка, списку використаної літератури. Загальна кількість використаних джерел -102 . Загальна кількість сторінок – 100.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦІННІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

## 1.1. Теоретичні основи аналізу конфліктів у соціології.

У сучасних умовах соціальних трансформацій питання природи конфліктів дедалі частіше постає у центрі уваги дослідників. Розмаїття ситуацій, у яких виникають протиріччя — від міжособистісних до організаційних і суспільних — зумовлює потребу ґрунтовного теоретичного аналізу цього явища. Щоб глибше зрозуміти механізми розвитку конфліктів та їх вплив на соціальні системи, важливо звернутися до ключових підходів, що сформували сучасне бачення конфлікту в соціології, психології та суміжних науках. Саме огляд основних теоретичних трактувань дозволяє виявити багатовимірність цього поняття та визначити його значущість для подальшого аналізу досліджуваної теми.

Спочатку, слід звернути увагу на поняття «конфлікт», воно неодноразово розглядалось як у вітчизняній, так і зарубіжній літературі, однак через велику кількість підходів до його розуміння, чіткого та єдиного поняття так і не сформувалось. Аналіз теорій різних науковців щодо визначення поняття конфлікту допоможе краще розкрити його сутність та різноманітні аспекти.

Наприклад, К. Маркс в рамках соціології підкреслював економічний характер конфлікту. Він стверджував, що конфлікт виникає між соціальними класами через боротьбу за контроль над засобами виробництва та розподілом багатства. Згідно з Марксом, конфлікт є необхідною передумовою для змін і прогресу в суспільстві [47].

Соціолог Д. Козер представив поняття конфлікту як процес протиріч між різними суспільними групами або індивідами. Він визначав конфлікт як "боротьбу між сторонами, яка виникає на основі різниць у владі, ресурсах, цінностях або інтересах". За його думкою, конфлікт може мати як позитивні, так і негативні наслідки для суспільства, залежно від того, як він вирішується [13].

У психології, К. Левін вважав конфлікт стимулом до зміни і розвитку особистості. Він підкреслював, що конфлікт виникає внаслідок протиріч у мотиваціях та цілях особистості [22].

Згідно з підходом Джона Дьюї, конфлікт виникає з непорозуміння між різними індивідами або групами. Він розглядає конфлікт як результат недостатньої комунікації та недостатнього розуміння між сторонами, що призводить до конфліктних ситуацій [22].

Науковці з України також зробили значний внесок у вивчення поняття та сутності конфлікту. Наприклад, теорія соціально-психологічного конфлікту О. Кравець. Вона розглядає конфлікт як результат взаємодії соціальнопсихологічних факторів, таких як цінності, стереотипи, уявлення та емоції [41].

А. Берлач, В. Кондрюкова, В. Криволапчук, О. Поліщук надають так визначення поняттю: «Конфлікт – це процес різкого зіткнення, загострення протилежно спрямованих цілей, інтересів, поглядів, позицій суб'єктів взаємодії (або елементів внутрішньої структури особистості.» [62].

Наукові підходи до вивчення конфліктів охоплюють широкий спектр концепцій, у центрі яких — мотиваційно-ціннісна природа поведінки суб'єкта. Л. Коберник акцентує на ролі ціннісних орієнтацій як чинників виникнення та подолання конфліктних форм поведінки: конфлікт постає як зіткнення мотивів, інтересів і внутрішніх цінностей, що детермінують спрямованість дій

опонентів [60]. Подібні ідеї розвивають дослідники внутрішньоособистісного конфлікту (Н. Пов'якель, Г. Ложкін) [60, 45], які трактують його як критичну життєву ситуацію, спричинену суперечністю між особистісними «хочу», «треба» і «можу». Відповідно, внутрішній конфлікт розглядається як результат зіткнення ціннісно-мотиваційних структур, що зумовлює як конструктивні, так і деструктивні наслідки.

Паралельно дослідники (Н. Антонійчук, О. Чала та ін.) підкреслюють значення об'єктивних і суб'єктивних чинників, зумовлених соціальною ситуацією, економічним середовищем та особистісними рисами. Конфліктна поведінка тлумачиться як соціально-психологічна реакція на дезорганізацію свідомості, що виникає через суперечність між внутрішніми тенденціями і зовнішніми вимогами. Вона проявляється у різних моделях реагування — конструктивній, деструктивній та конформістській — які визначаються рівнем конфліктності особистості, її установками, самооцінкою та сформованістю механізмів саморегуляції. Такі підходи дозволяють комплексно описати конфлікт як багатовимірний феномен, що виникає на перетині індивідуальної психіки та соціального контексту [11].

Хоч визначення, наведені вище, і сформульовані по-різному, вони разом створюють цілісне уявлення про конфлікт. Кожне з них підкреслює окремий вимір цього явища — від умов його виникнення до особливостей прояву. У поєднанні вони дозволяють краще зрозуміти природу конфліктів та їхню багатогранність. Сутність конфлікту полягає в суперечностях і розбіжностях між різними особами, групами або соціальними системами. Конфлікт виникає тоді, коли існуючі інтереси, цінності, потреби або дії не узгоджуються, і це призводить до напруги і протиріч. В основі конфлікту лежать різні погляди, переконання, цілі та очікування, які можуть конкурувати між собою.

Отже, дослідження теми «Ціннісні конфлікти в роботі соціальних працівників із постраждалими від гендерно зумовленого насильства» вимагає

чіткого розуміння поняття конфлікту. Виходячи з великої кількості підходів до визначення поняття конфлікту, для дослідження даної теми дипломної роботи можна обрати наступне: «Конфлікт - це процес взаємодії між особами, групами або організаціями, що супроводжується суперечностями, розбіжностями та конкуренцією, в результаті якого виникають негативні емоції, напруга та протиріччя, що потребують розв'язання». Це визначення має ключові аспекти конфлікту, такі як взаємодія, суперечності, розбіжності та потребу в розв'язанні.

У професійній діяльності соціальних працівників конфлікти класифікуються за різними ознаками, що допомагає зрозуміти їхню природу. Розглянемо детальніше види конфліктів.

За спрямованістю та розподілом влади:

- вертикальні конфлікти виникають між учасниками з різним рівнем повноважень, наприклад, між соціальним працівником та керівником відділу.
- горизонтальні конфлікти виникають між рівними за посадою чи повноваженнями працівниками, наприклад, між колегами одного відділу [25].

За формою прояву:

- відкриті конфлікти — явні прояви напруженості, такі як суперечки, професійні дебати або конфліктні дискусії.
- приховані конфлікти — конфліктні розбіжності не проявляються явно; сторони можуть уникати прямого протистояння, використовувати непрямі методи впливу, наприклад, пасивний опір або формальне дотримання процедур [39].

Ціннісний конфлікт як специфічний тип соціальної взаємодії заслуговує окремого теоретичного осмислення в контексті соціологічних підходів до

конфліктології. На відміну від конфліктів інтересів або ресурсних суперечностей, де предмет боротьби є матеріальні або статусні блага, що підлягають розподілу чи компромісу, ціннісний конфлікт ґрунтується на зіткненні несумісних світоглядних систем, моральних орієнтирів та фундаментальних переконань суб'єктів взаємодії [40]. Як зазначають дослідники, якщо ресурси можуть виступати засобом для забезпечення потреб, то цінності є самоціллю, виразником ідентичності суб'єкта, втрата якої рівнозначна втраті себе як автономної цінності. Саме ця якість робить ціннісні конфлікти особливо глибокими та важкими для розв'язання, оскільки вони стосуються не питань «скільки?», а питань «що правильно?» та «хто ми є?» [80].

Сутність ціннісного конфлікту розкривається через аналіз його передумов. Науковці виокремлюють три основні рівні, на яких формується конфліктогенне середовище: емоційно-психологічний, інформаційно-смісловий та технологічний. Емоційно-психологічний рівень виражає волю та почуття людини, інформаційно-смісловий – відображає базові цінності та ідеологічні засади, тоді як технологічний та інституційний рівень втілює засоби продукування цих емоцій та смислів [31].

Система ціннісних орієнтацій особистості виступає своєрідною призмою, через яку індивід сприймає та усвідомлює соціальну дійсність, визначаючи програму своєї поведінки. Цінності, будучи самостійними утвореннями, забезпечують інтеграцію суспільства, виступаючи одним з головних мотивів соціальної дії [80]. Звідси впливає особлива екзистенційна роль цінностей стосовно дослідження та вирішення соціальних конфліктів. Саме вони постають тим мірилом, яке визначає руйнівну або творчу дію моделей розв'язання конфлікту.

Інтегруючи вищенаведені ідеї, під ціннісним конфліктом слід розуміти протиріччя між несумісними системами цінностей, світоглядними

установками або моральними принципами суб'єктів взаємодії, яке веде до проблем, що потребують вирішення [80,31,40].

Ціннісний конфлікт може функціонувати як на інтроперсональному, так і на інтерперсональному рівні, базуючись особливостях структури ціннісної систем. Інтраособистісні конфлікти описуються як протиборство тенденцій усередині самої особистості, що виявляється через амбівалентність мотивів, суперечливість цілей та наявність складної ієрархії потреб і цінностей. Їх виникнення пов'язане як із особистісними передумовами — розвиненою когнітивною структурою, здатністю до самоаналізу та високою чутливістю до власних переживань, — так і з зовнішніми умовами, коли задоволення значущих мотивів стає неможливим або перебуває під загрозою.

Інтерособистісні конфлікти, є результатом взаємодії індивіда з соціальним оточенням і проявляються як форма міжособистісних відносин, на які впливають ціннісні орієнтації, рольові очікування та соціальні ідентифікації суб'єктів. Їхня поява зумовлена розбіжностями у цілях, установках, способах поведінки та рівнях конфліктності різних учасників. Конфлікти відображають динаміку соціальних ролей, специфіку комунікації й особистісну схильність до конфліктогенності, формуючи зовнішній вимір конфліктної поведінки. и індивіда, або на специфіці взаємодії між суб'єктами [11].

Соціологічні підходи до аналізу конфліктів цінностей дозволяють глибше зрозуміти їхню природу, причини та наслідки в контексті соціальних відносин і структур. Існують різні теоретичні підходи, які розглядають зазначені конфлікти з різних точок зору — від класичних до сучасних.

Класична теорія соціального конфлікту, закладена Карлом Марксом, хоча й зосереджувалася переважно на економічних протиріччях між класами, створила методологічне підґрунтя для розуміння конфліктів як структурно детермінованих явищ [41]. Луї Альтюссер розвинув марксистський підхід, акцентуючи увагу на ролі ідеології як механізму відтворення соціальної

нерівності. Його концепція "ідеологічних державних апаратів" має пряме відношення до розуміння ціннісних конфліктів, оскільки демонструє, як інституційні структури нав'язують певні ціннісні системи, що можуть суперечити індивідуальним переконанням. У контексті соціальної роботи з постраждалими від гендерно зумовленого насильства ідеологічний вплив проявляється через інтерналізацію патріархальних норм, що виправдовують насильство, створюючи підґрунтя для конфлікту між професійними цінностями фахівців та культурними установками клієнтів.

Структурний функціоналізм Еміля Дюркгейма та Талкотта Парсонса пропонує інший погляд на природу конфліктів, розглядаючи їх як порушення рівноваги соціальної системи. Для розуміння ціннісних конфліктів особливо важливою є концепція Дюркгейма про аномію — стан нормативного вакууму, коли традиційні цінності втрачають регулятивну силу, а нові ще не сформувалися. У сучасному українському суспільстві, що переживає трансформацію гендерних норм та цінностей, аномія стає умовою для виникнення ціннісних конфліктів між різними поколіннями, соціальними групами та професійними спільнотами. [92].

Водночас функціоналістський підхід має обмеження у поясненні ціннісних конфліктів, оскільки розглядає їх переважно як тимчасові дисфункції, що підлягають усуненню для відновлення рівноваги. Проте ціннісні конфлікти часто є не аномалією, а нормальним станом плюралістичного суспільства, де співіснують різні, часто несумісні системи цінностей. Спроби примусового відновлення "рівноваги" через нав'язування єдиної ціннісної системи можуть призводити до придушення різноманітності та порушення прав меншин [102].

Льюїс Козер у своїй класичній праці «Функції соціального конфлікту» запропонував діалектичне розуміння конфліктів як явищ, що можуть виконувати як деструктивні, так і конструктивні функції. Для аналізу

ціннісних конфліктів особливо релевантною є його теза про те, що конфлікти низької інтенсивності можуть бути «запобіжним клапаном», що дозволяє виявити приховані протиріччя та запобігти їх накопиченню до критичного рівня [28]. Козер також наголошував на важливості інституціоналізації конфлікту — створення легітимних каналів для його вираження та розв'язання, що в професійному контексті може реалізовуватися через супервізію, етичні консультації та колегіальне обговорення складних випадків [82].

Проте для ціннісних конфліктів характерна особлива складність інституціоналізації, оскільки вони часто торкаються глибоко особистісних переконань, що не піддаються раціональній аргументації. Ральф Дарендорф, розвиваючи конфліктну теорію суспільства, підкреслював, що конфлікти є невід'ємною частиною будь-якої соціальної структури, де існують відносини влади та субординації. Ціннісні конфлікти можуть відображати владну асиметрію між фахівцем, який володіє професійним знанням та доступом до ресурсів, і клієнтом, який перебуває у вразливому становищі. Нав'язування професійних цінностей як "правильних" може бути формою символічного насильства, навіть якщо воно здійснюється з найкращими намірами [13].

Теорія символічного інтеракціонізму Джорджа Герберта Міда та Ервіна Гофмана пропонує мікросоціологічну перспективу розуміння конфліктів через аналіз процесів комунікації та конструювання значень. Згідно з цим підходом, цінності не є статичними сутностями, а постійно переосмислюються та пере визначаються у процесі соціальної взаємодії. Конфлікти виникають, коли учасники взаємодії по-різному інтерпретують символи, жести, слова та дії, надаючи їм несумісні значення на основі власних ціннісних систем. [18]. Символічний інтеракціонізм також звертає увагу на перформативний характер ідентичності — індивіди "виконують" певні соціальні ролі, демонструючи відповідність очікуванням.

Управління конфліктами за підходом Еріксона передбачає розуміння і аналіз трансакцій між людьми, виявлення неефективних і непродуктивних трансакцій, а також розвиток стратегій зміни взаємодії, щоб уникнути або вирішити конфлікти. Вона підкреслює значення активного слухання, взаєморозуміння та співпраці для досягнення консенсусу [25].

## **1.2. Концепції ціннісних систем у соціології.**

Розуміння природи ціннісних конфліктів у професійній діяльності соціальних працівників неможливе без глибокого аналізу самої структури ціннісних систем. Спочатку слід звернути увагу на поняття «цінності», яке широко вживається у психологічній, педагогічній та соціальній науках, проте через багатовимірність і міждисциплінарний характер чіткого й уніфікованого визначення досі не має. Аналіз підходів до тлумачення цього феномену дозволяє не лише простежити його генезу, але й виокремити ключові аспекти, що формують його сутність у контексті структури особистості.

Згідно з історико-філософським аналізом, ціннісне ставлення до дійсності формувалося вже у працях античних мислителів, таких як Геракліт, Платон та Аристотель, які пов'язували цінності з категоріями добра, щастя, добродітності. У середньовічний період цінності набули релігійного забарвлення, а в епоху Просвітництва – раціонального обґрунтування, зокрема в працях І. Канта та Г. Гегеля, які розглядали цінність як категорію свідомості, пов'язану з ідеями добра, досконалості та культури [58].

У вітчизняній науковій традиції ціннісна проблематика розвивалася в роботах І. Франка, Лесі Українки, Т. Шевченка, які акцентували на зв'язку цінностей із свободою, творчістю, гуманністю та національною

ідентичністю. Сучасні дослідники, такі як О. Сухомлинська [96] розглядають цінності як інтегративну основу світогляду, яка визначає орієнтацію особистості в соціальному та моральному просторі.

Цінності особистості є важливим, хоча й досі недостатньо дослідженим чинником, що здатен визначати як виникнення конфліктної поведінки, так і можливості її подолання. Саме на ґрунті базових цінностей вибудовується індивідуальне ставлення людини до навколишнього світу, а ціннісні орієнтації виконують роль фільтра, крізь який інтерпретується та оцінюється соціальна реальність. У межах конфліктної взаємодії антропологічні складники взаємодіють та посилюють один одного: значущі для суб'єкта цінності здатні породжувати сильні емоційні реакції й афективні стани, що суттєво впливають на динаміку та результати конфлікту. [50].

Цінності та ціннісні орієнтації пов'язані між собою, проте відрізняються за своїм змістом і функціями: якщо цінності становлять загальні уявлення про значущі для суспільства чи особистості якості об'єктів і виражають потенційну можливість їх усвідомленого відтворення у діяльності, то ціннісні орієнтації відображають індивідуальний, стійкий і вибірковий спосіб ставлення людини до цих цінностей, через який вона структурує навколишній світ, надає явищам певного сенсу та визначає власні життєві пріоритети [100].

Як зазначають дослідники конфліктології, цінності не можуть виступати засобом для забезпечення тих чи інших потреб, інтересів або прагнень, як це відбувається з ресурсами. Цінності служать людині виключно як самоціль, як вираження її розуміння самої себе, і з втратою цінностей зникає сама особистість як щось самостійне, гідне визнання та поваги з боку інших [102].

У сучасній соціології найбільш концептуально завершеними та емпірично підтвердженими є теорії М. Рокича та Ш. Шварца, які дозволяють не лише ідентифікувати різні типи цінностей, але й прогнозувати потенційні області їх конфліктної взаємодії.

Теорія цінностей Мілтона Рокича, представлена у його фундаментальній праці «Природа людських цінностей» (1973), стала переломним моментом у розумінні структури особистості та мотивації людської поведінки [49]. До появи концепції Рокича цінності розглядалися переважно як абстрактні філософські категорії або описувалися через призму культурних традицій без чіткого розуміння їх психологічної організації та функціонального значення для індивіда [80]. Рокич революціонував це поле, запропонувавши операціональне визначення цінностей як стійких переконань про те, як переконань, що певна форма дії або бажаний підсумковий стан життя вважається для індивіда чи суспільства більш значущим і пріоритетним порівняно з іншими можливими варіантами поведінки чи станами. [49].

Центральним досягненням Рокича стало розрізнення між двома функціонально різними типами цінностей: термінальними та інструментальними. Термінальні цінності відображають бажані кінцеві стани існування - те, до чого людина прагне в житті, такі як щастя, мудрість, національна безпека, свобода або сімейне щастя. Інструментальні цінності представляють собою переконання щодо бажаних способів поведінки або особистісних якостей, необхідних для досягнення термінальних цінностей, включаючи чесність, відповідальність, допомогу іншим, амбітність або широту поглядів [49].

Рокич постулював, що цінності організовані в ієрархічні системи, де кожна цінність має відносну важливість порівняно з іншими цінностями індивіда. Ця ієрархія не є статичною - вона може змінюватися під впливом

життєвого досвіду, освіти, соціальних змін, але загалом характеризується відносною стабільністю, що відрізняє цінності від більш мінливих установок [80]. Дослідник також підкреслював, що цінності мають кросситуативний характер, впливаючи на поведінку людини в різноманітних контекстах, на відміну від специфічних установок, які можуть активізуватися лише в певних ситуаціях. Ще однією ключовою характеристикою цінностей за Рокичем є їх відносно невелика кількість - він стверджував, що загальна кількість термінальних цінностей не перевищує двох десятків, а інструментальних - трьох десятків, що робить можливим їх систематичне вивчення та вимірювання [49].

Методологічною інновацією Рокича стала розробка «Методика ціннісних орієнтацій Рокича»- інструменту, який дозволяв емпірично вимірювати індивідуальні ціннісні пріоритети через ранжування списків термінальних та інструментальних цінностей за важливістю [49]. Цей підхід вперше зробив можливим кількісне дослідження ціннісних систем, порівняння ціннісних профілів різних груп населення та аналіз зв'язків між цінностями та поведінкою. Методика широко використовувалась для вивчення ціннісних орієнтацій представників різних професій, культур, вікових груп, що значно розширило емпіричну базу для розуміння ролі цінностей у соціальній поведінці.

Рокич стверджував, що цінності організовані в ієрархічні системи, де:

- кожна цінність має різну ступень важливості;
- ієрархія цінностей індивідуальна для кожної людини;
- конфлікти виникають при несумісності цінностей різних рівнів;
- професійна соціалізація може змінювати ціннісні пріоритети [49].

Шалом Шварц, розвиваючи ідеї Рокича, створив більш системну теорію, яка базується на припущенні про існування десяти універсальних

типів цінностей, що відображають основні мотиваційні потреби людини. Його теорія базується на трьох універсальних потребах людського існування: потреби індивідів як біологічних організмів, потреби координованої соціальної взаємодії, потреби виживання та благополуччя груп. Революційним внеском Шварца стала його модель, що представляє цінності у вигляді кругової структури з двома основними вимірами: "відкритість до змін ↔ консерватизм" та "самотрансцендентність ↔ самоствердження". Ця модель дозволяє передбачати, які цінності будуть конфліктувати (розташовані на протилежних полюсах), а які - підтримувати одна одну (розташовані поруч) [8].

#### Десять універсальних типів цінностей за Шварцем

1. Влада – соціальний статус, контроль над людьми та ресурсами.
2. Досягнення – особистий успіх через демонстрацію компетентності.
3. Гедонізм – задоволення та чуттєве насолодження.
4. Стимуляція – хвилювання, новизна та виклики.
5. Самостійність – незалежність думки та дії, креативність.
6. Універсалізм – розуміння, толерантність, захист благополуччя всіх людей і природи.
7. Доброчинність – збереження та покращення благополуччя близьких людей.
8. Традиція – повага та прийняття ідей традиційної культури.
9. Конформність – самообмеження дій, що можуть зашкодити іншим.
10. Безпека – безпека, гармонія та стабільність суспільства, відносин та себе [8].

Головним обмеженням теорій Рокіча та Шварца є їх західноцентричність. Емпіричні дослідження цих авторів проводилися переважно в країнах з усталеними демократичними традиціями та

стабільною економікою. Український контекст, позначений досвідом радянського минулого, трансформаційними процесами 1990-х років та сучасною війною, створює унікальні ціннісні конфігурації, які не завжди вписуються в запропоновані типології.

Розглянемо погляди науковців на ціннісні орієнтації українців, зокрема на прикладі дослідження А. Зінченко та Я. Русенкевич, присвяченого молоді пізнього юнацького віку [32]. Авторки визначають стратегію життєдіяльності як цілісну динамічну систему, що ґрунтується на часовій перспективі та суб'єктивній базі цінностей, смислів і переконань. Емпіричні результати свідчать, що в системі ціннісних орієнтацій сучасної української молоді домінують такі цінності, як «щасливе сімейне життя», «здоров'я», «любов» та «свобода». Проте ключовою рисою сучасної ситуації є дисбаланс між бажаним і доступним: найважливіші цінності виявляються фрустрованими, тоді як менш значимі сфери (наприклад, «активне життя», «творчість») залишаються доступними, але небажаними. Що породжує внутрішні конфлікти та стан вакууму, особливо серед юнаків, у яких рівень неузгодженості вищий. Важливим також є те, що неузгодженість ціннісно-сислової сфери корелює з песимістичним ставленням до майбутнього. Таким чином, актуальна ситуація ціннісних орієнтацій української молоді характеризується нестійкістю, конфліктом між традиційними орієнтирами та сучасними викликами, зокрема в умовах війни, що загострює потреби безпеки, стабільності та самореалізації, але одночасно обмежує можливості їхньої реалізації [32].

Описана загальносуспільна ціннісна нестабільність має пряме відношення до розуміння ціннісних конфліктів у професійній діяльності соціальних працівників. По-перше, самі фахівці є продуктом цього суспільства і несуть у собі ті самі ціннісні суперечності, що й їхні клієнти. По-друге, постраждали від ГЗН, які й без того переживають глибоку

особистісну кризу, можуть мати ще більш фрагментовану та суперечливу ціннісну систему, де традиційні гендерні ролі співіснують з прагненням до автономії, а цінність сімейного щастя конфліктує з досвідом насильства. По-третє, професійні цінності соціальної роботи, сформульовані в міжнародних документах та етичних кодексах, часто відображають західні ліберальні цінності індивідуальної автономії та самовизначення, які можуть не повністю резонувати з українським культурним контекстом, де колективістські цінності сім'ї та громади залишаються сильними.

Розуміння структури ціннісних систем через призму теорій Рокича та Шварца, а також усвідомлення специфіки української ціннісної ситуації створює необхідне теоретичне підґрунтя для наступного аналізу конкретних ціннісних конфліктів, що виникають у роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства. Саме конфлікт між різними рівнями ціннісної ієрархії (термінальні та інструментальні цінності), між протилежними полюсами ціннісного простору (консерватизм та відкритість до змін), між професійними та особистісними цінностями, стає джерелом конфліктів цінностей, з якими стикаються фахівці.

### **1.3. Теорія професійних цінностей у соціальній роботі та їх конфлікт**

Професійні цінності посідають центральне місце в теоретичному осмисленні соціальної роботи як самостійної галузі професійної діяльності. Вони є тим фундаментом, на якому вибудовується вся система професійних відносин, етичних стандартів та практичних технологій взаємодії з клієнтами. На відміну від інших допомагаючих професій, де цінності можуть виступати додатковим компонентом професійної підготовки, у соціальній роботі вони становлять саму сутність професії. Це зумовлено

специфікою соціальної роботи, де основним інструментом впливу є особистість фахівця, а результатом діяльності - якісні зміни у житті людини та суспільства.

У науковій літературі представлено різноманітні підходи до тлумачення професійних цінностей, що відображають складність та багатогранність цього феномену. Зокрема, професійні цінності розглядаються як підґрунтя особистісного приймання себе як кваліфікованого представника певної професії, інтегральну основу діяльності як окремого індивіда, так і професійного колективу, а також як орієнтир на кваліфіковане виконання визначених обов'язків та професійну відповідальність за свою діяльність [24].

Л. Сатановська пропонує розглядати професійні цінності як комплексне багаторівневе утворення певної системи координат відповідних регулятивів процесу професійної діяльності фахівця [86]. Авторкою виокремлено основні блоки професійних цінностей: гуманістичний, комунікативний, компетентнісний, емоційно-вольовий та організаційний.

Ю. Потуй тлумачить професійні цінності як найбільш важливі для людини явища, які визначають природу, регламентують та направляють професійну діяльність, стають основою для вибору й оволодіння професією, професійного зростання та отримання соціально значущих результатів [67].

Водночас, дослідники виявляють зміни у професійних цінностях під час війни. дослідження І. Булах та Є. Резвих демонструє зрушення як у термінальних, так і в інструментальних цінностях, що зумовлено різкою зміною життєвих умов та появою постійної загрози. Авторки фіксують, що до війни професійна діяльність спиралася на орієнтацію на самореалізацію, цікаву роботу, матеріальне забезпечення, незалежність і раціональність,

тоді як в умовах війни домінуючими стають збереження здоров'я, продуктивність попри стрес, потреба у впевненості в собі, а також зростає значущість емоційної підтримки, чуйності та сміливості у відстоюванні переконань. У цих змінах проявляється переорієнтація професійних цінностей дорослих на базові потреби безпеки, психологічної стійкості та здатності діяти в умовах невизначеності, що свідчить про адаптивний характер ціннісного компонента професійної діяльності в кризових обставинах [32].

Узагальнюючи теоретичні погляди, можна сформулювати визначення професійних цінностей як систему усвідомлених фахівцем смислових орієнтирів, етичних принципів та нормативних регулятивів, які визначають його професійну ідентичність, спрямовують процес прийняття рішень у професійній діяльності, регламентують характер взаємодії з іншими суб'єктами професійного середовища та забезпечують дотримання стандартів якості виконання професійних обов'язків з метою досягнення соціально значущих результатів та реалізації суспільного призначення професії.

У сфері соціальної роботи професійні цінності набувають особливого значення, оскільки основним інструментом впливу є сама особистість фахівця, а результатом - зміна якості життя людини. Загальноприйнятим вважається визначення: «Цінності соціальної роботи - це ті ідеї та переконання, на які спираються соціальні працівники у процесі прийняття певного рішення. Проте вони є не просто ідеалами, а «набором критеріїв для прийняття рішень»...» [97, 9].

Аналіз наукових статей дає змогу визначити три групи характеристик професійних цінностей соціальних працівників, які конкретизують загальне розуміння цього феномену. Перша група стосується альтруїстичного ядра професії - готовності надавати підтримку вразливим

верствам населення. Друга група пов'язана з внутрішньою етичною відповідальністю фахівця перед своєю професією, що включає захист її гідності, дотримання принципів і постійне професійне вдосконалення.

Третя група відображає особистісний вимір, а саме прагнення соціального працівника до самореалізації та професійного зростання [64].

Поглиблене розуміння специфіки професійних цінностей у соціальній роботі надає система, запропонована Ш. Рамоном, яка розкриває фундаментальні засади взаємодії між соціальним працівником і клієнтом. До важливих цінностей вона відносить насамперед наснаження (empowerment), що передбачає роботу, спрямовану не на пасивне опікування, а на відновлення та активізацію власних ресурсів особистості, її громадських і людських здатностей. Ця цінність є ключовою, оскільки перетворює клієнта з об'єкта допомоги на суб'єкта власної життєвої ситуації, що відповідає сучасній парадигмі соціальної роботи, орієнтованій на сильні сторони людини. Не менш важливою є цінність насамперед – людина (people first), яка закріплює право кожної людини на підтримку як абсолютну цінність, що сприяє розвитку людського потенціалу та збагаченню соціуму. Цінність поваги до особистості (respect for persons) актуалізує визнання гідності клієнта незалежно від його соціального статусу чи проблеми, а право на самовизначення (self-determination) закріплює автономію клієнта у прийнятті рішень, виходячи з переконання, що людина є експертом у власному житті. Особливо значущим є принцип права на залежність (the right to dependence), який легалізує взаємозалежність як природний і позитивний стан людини в суспільстві, тим самим зменшуючи стигматизацію щодо отримання допомоги, особливо у випадках гендерно зумовленого насильства [19].

Сукупність зазначених цінностей визначають не лише етичні орієнтири, а й конкретні технології взаємодії. Таким чином, традиційна

патерналістська модель допомоги набуває форми партнерської співпраці, яка спрямована на активізацію самого клієнта. Саме тому система цінностей Ш. Рамона вважається базовою, оскільки вона інтегрує індивідуальну роботу з людиною в широкий соціокультурний контекст, надаючи професійній діяльності соціального працівника гуманістичного та соціально-трансформаційного змісту [27].

Ф. Бістек пропонує більш деталізовану систему цінностей для роботи з конкретними випадками, серед яких особливої уваги заслуговують принципи індивідуалізації та прийняття. Принцип індивідуалізації передбачає свідоме уникнення стереотипного мислення та навішування соціальних ярликів, натомість вимагає визнання абсолютної унікальності кожної життєвої ситуації та кожної людської особистості. Принцип прийняття означає здатність фахівця до толерантного розуміння емоційних проявів клієнта, його поведінкових патернів та глибокого співпереживання, що створює безпечний простір для терапевтичної взаємодії. Важливим є також принцип неупередженого ставлення, який орієнтує соціального працівника на утримання від морального судження про клієнта, що не суперечить професійному аналізу його характеристик та особливостей. Принцип ефективного прояву почуттів передбачає делікатне ставлення до емоційного світу клієнта та визнання його права на вільне вираження навіть соціально несхвалюваних емоцій у безпечному терапевтичному просторі [53].

Цінності виконують низку ключових функцій в професійній роботі:

- ідентифікаційна: формує професійну самосвідомість та почуття приналежності до спільноти, що особливо важливо на етапі становлення фахівця.
- регулятивна та мотиваційна: виступають внутрішніми

орієнтирами в складних ситуаціях, спрямовують поведінку і стимулюють активність через альтруїстичну мотивацію.

- інтегративна: об'єднують фахівців у глобальному масштабі, подолуючи культурні та політичні відмінності.
- захисна: захищають клієнтів від неетичних практик, а самого працівника — від тиску, що суперечить стандартам професії.
- трансформаційна: спрямовують діяльність на боротьбу зі структурною нерівністю та зміну суспільних умов заради соціальної справедливості, що є найвищим втіленням місії професії [58].

Порівняльний аналіз етичних документів, ухвалених міжнародними професійними організаціями соціальних працівників, демонструє еволюцію професійних цінностей упродовж останніх трьох десятиліть. У 1994 році IFSW схвалила документ "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти" [3], який містив дванадцять етичних принципів, що були значною мірою індивідуалістично-орієнтованими та відображали кантіанську етику, зокрема імператив щодо ставлення до людини як до мети, а не як до засобу [88]. У 2004 році на заміну цього документа IFSW та IASSW ухвалили "Етику соціальної роботи, декларацію принципів", яка вже базувалася на принципах прав людини та соціальної справедливості, містила посилання на різні декларації та конвенції з прав людини. Найновіша "Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи" 2018 року систематизувала дев'ять базових принципів та відобразила подальший рух професії від парадигми соціальної підтримки до емансипативної та соціально-орієнтованої моделі практики. Еволюція свідчить про перехід від матеріалістичних до постматеріалістичних цінностей у розумінні Р. Інглегарта [5], а також про посилення уваги до питань соціальної згуртованості, протидії суспільним стереотипам та

етичних викликів, пов'язаних з використанням цифрових технологій [семигіна].

Принципи соціальної роботи згідно «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи» (2018) [4]:

1. Визнання гідності людини. Встановлює, що соціальні працівники своїм ставленням, словами та вчинками визнають і поважають природжену, невід'ємну гідність та цінність усіх людей. Розширена версія декларації, ухвалена IASSW, додає важливий акцент на емпатійних відносинах та буття для Іншого як основі етичної практики, де соціальний працівник надає унікальному Іншому ті права, якими володіє Сам, що відображає етичну концепцію Е. Левінаса. Принцип також наголошує на необхідності критично рефлексивної практики, оскільки соціальні працівники, як і клієнти, привносять до робочих відносин власну історію, цінності, релігійні, духовні та культурні орієнтації [88].

2. Сприяння правам людини. Zobов'язує соціальних працівників визнавати і підтримувати фундаментальні та невід'ємні права всіх людей, як це відображено у міжнародних документах та конвенціях з прав людини.

3. Сприяння соціальній справедливості. По-перше, він передбачає протистояння дискримінації та інституційному гнобленню, викликаним фізичними та розумовими здібностями, віком, культурою, гендерною ідентичністю, сексуальною орієнтацією, расою, етнічною приналежністю, мовою, релігією, політичними поглядами, економічним станом, бідністю та іншими чинниками. По-друге, принцип наголошує на повазі до різноманітності та необхідності посилення інклюзивних громад, водночас застерігаючи проти морального релятивізму.

4. Сприяння праву на самовизначення. Визнає людей спроможними та самостійними, поважає їхнє право приймати власні рішення та робити вибір, якщо це не загрожує правам інших. Водночас розширена версія

декларації критично зауважує, що само собою зрозуміле припущення стосовно права на самовизначення часто заперечує соціокультурні, економічні та політичні чинники, які мають пригноблювальний вплив на людський розвиток [4]. Принцип визнає обмеження самовизначення у таких сферах, як захист дітей, кримінальне правосуддя, інвалідність та психічне здоров'я, де соціальні працівники здійснюють контрольні функції. Для ідеального самовизначення потрібні такі ресурси, як гарна освіта, гідна зайнятість, доступ до медичної допомоги, безпечне житло, чиста вода та вільне від забруднення навколишнє середовище.

5. Сприяння праву на участь. Орієнтує соціальних працівників на розвиток самооцінки та можливостей людей, сприяння їхній повноцінній участі в суспільному житті та ухваленні рішень, які впливають на їхнє життя. Принцип тісно пов'язаний із концепцією наснаження (empowerment) [3] та підтверджує рух від патерналістських моделей допомоги до партнерських відносин із клієнтами.

6. Повага конфіденційності та приватності. Встановлює право людей на конфіденційність та недоторканість приватного життя як базову цінність, яка може бути порушена лише у випадку ризику заподіяння шкоди собі чи іншим або за певними нормами, установленими законом. Соціальні працівники зобов'язані інформувати людей, з якими вони працюють, про такі обмеження конфіденційності. Декларація також визнає, що в деяких культурних контекстах, які характеризуються зосередженням на спільності у громаді, може існувати право на спільну конфіденційність, яке соціальні працівники мають поважати, якщо це не порушує прав окремих індивідів.

7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів. Визнає біологічні, психологічні, соціальні та духовні аспекти життя людей та наголошує на необхідності холістичних, цілісних оцінок і втручань з повною участю людей, організацій та громад. Для досягнення цілісних результатів

соціальні працівники мають співпрацювати з членами міждисциплінарних команд.

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа. Принцип встановлює, що всі етичні вимоги декларації застосовуються до всіх контекстів практики, незалежно від того, відбувається взаємодія через прямий особистий контакт чи з використанням цифрових технологій та соціальних медіа. Соціальні працівники повинні усвідомлювати, що використання онлайн-комунікації може загрожувати принципам конфіденційності та приватності, створювати проблеми з перевіркою ідентичності користувачів, їхнього віку та географічного розташування. Особливо важливими є застереження щодо асинхронного спілкування у ситуаціях розкриття суїцидальних намірів, сексуального насильства над дітьми чи насильства в сім'ї, де інтернет-консультування не виключає зобов'язання працівників звітувати згідно з національними законодавчими вимогами.

9. Професійна доброчесність - інтегрує всі попередні принципи та встановлює відповідальність національних асоціацій за розробку та оновлення власних кодексів етики з огляду на місцевий контекст. Принцип вимагає, щоб соціальні працівники мали необхідну кваліфікацію, розвивали та підтримували потрібні навички і компетенції, діяли чесно, не зловживали владними повноваженнями та відносинами довіри. Принцип також наголошує на необхідності піклування про себе для запобігання професійному вигоранню та визнає множинність зобов'язань соціального працівника перед клієнтами, колегами, роботодавцями, професійними асоціаціями та відповідно до законодавства, які можуть суперечити одне одному і вимагають етично обґрунтованого балансування [4].

Останнім часом, політизація соціальної роботи виявляється у зміщенні акцентів від індивідуальної роботи з клієнтами до активної участі

у трансформації соціальних структур. Принцип "розвитку солідарності", включений до Глобальної декларації 2018 року, закликає соціальних працівників активно працювати у громадах та разом з колегами утворювати мережі солідарності для трансформаційних змін та формування інклюзивного і відповідального суспільства. Принцип "протистояння несправедливій політиці та практиці" зобов'язує соціальних працівників привертати увагу роботодавців, політиків та суспільства до ситуацій, коли політика та ресурси є неадекватними або коли політика та практика є жорсткими, несправедливими чи шкідливими, при цьому професійні організації мають захищати фахівців від покарань за таку позицію [4, 88]. Така радикалізація соціальної роботи, яка набуває популярності у дискурсі міжнародних фахових асоціацій, відображає визнання того, що професійна діяльність не може бути нейтральною у суспільствах, де існують структурні форми несправедливості та дискримінації.

Концептуальні зміни у розумінні професійних цінностей виявляються також у фундаментальному переході від визначення людської гідності насамперед у контексті автономії до визнання інтерсуб'єктивності та взаємозв'язку людської гідності і прав людини. Глобальна декларація, ухвалена IASSW [4], наголошує, що люди є далекими від автономних та незалежних істот, якими їх конструюють ліберальні теорії, натомість вони вбудовані в суспільства та залежні від соціально-політичних, економічних і культурних структур. Що відображає рух від індивідуалістичної етики до етики турботи та взаємозалежності, від акцентування на індивідуальних правах до визнання колективної відповідальності, від розуміння соціального працівника як нейтрального експерта до визнання його власної вразливості та залученості у спільне людство з клієнтами [88].

Таким чином, професійні цінності слід розглядати не як статичний набір правил, а як динамічну систему, яка формується під впливом

соціокультурного та політичного контексту. Тобто, цінності професії мають адаптуватися до суспільних змін, щоб відповідати актуальним викликам. В етичному кодексі соціальних працівників зафіксовані етичні принципи та цінності соціального працівника, як орієнтири в професійній діяльності [30]. Осмислення принципових нормативних підстав професії соціального працівника дало змогу визначити ряд принципів, якими фахівець повинен керуватись в процесі діяльності:

1. Повага до гідності кожної людини. Фахівець не має право принижувати гідність клієнта, використовувати зневажливі слова, жести, міміку та інші прояви невербальної комунікації

2. Толерантність. Проявляти терпимість до висловлювань, емоційних проявів, суджень, образу життя клієнта, поведінки, національності та ін., не засуджувати, не присоромлювати, проявляти упереджене ставлення.

3. Емпатія. Здатність співпереживати, дати зрозуміти клієнту, що його проблема має значення для суспільства, що він не один, що його розуміють та приймають заохочує клієнта до співпраці, знижує його психологічну напругу.

4. Довіра та взаємодія. Сюди можна віднести принцип добровільності, так як соціальний працівник не повинен змушувати клієнта спілкуватись на теми, про які він не готовий говорити, все що може зробити фахівець – розташувати клієнта до взаємодії, але ні в якому разі не тиснути на нього.

5. Конфіденційність. [30].

В практиці можуть виникнути ситуації, коли фахівець змушений обирати між двома або більше альтернативами, кожна з яких має моральне обґрунтування та спирається на професійні цінності, але які є взаємно

несумісними. Такі конфліктні ситуації визначають як етичні дилеми. На відміну від простих етичних проблем, де є очевидно правильне та неправильне рішення, етична дилема характеризується відсутністю однозначно правильного вибору. Будь-яке рішення передбачає порушення одного з етичних принципів заради дотримання іншого [27].

Українська дослідниця В. В. Горбунова підкреслює, що коли говоримо про етичні дилеми, то самі вони є уособленням ціннісних конфліктів, оскільки цінності фахівця можуть конфліктувати з цінностями клієнта, цінностями держави або суспільними очікуваннями [23].

Основним джерелом етичних дилем, на думку науковців, є сама людяність: соціальний працівник як особистість має власні уподобання, емпатію та милосердя, але водночас змушений діяти в межах професійних вимог, які часто суперечать бажанням клієнтів. Це породжує конфлікт між «безпристрасним слідуванням букві закону» та діями «у напрямку бажань клієнта» [42].

До типових етичних дилем у соціальній роботі дослідники відносять ситуації, у яких фахівець змушений балансувати між автономією клієнта та необхідністю втручання, коли існує загроза його життю чи безпеці. Часто виникають труднощі, пов'язані з конфіденційністю, особливо коли соціальний працівник має визначити, чи може розголошення інформації запобігти більшій шкоді. У науковій літературі наголошується, що такі дилеми також пов'язані з конфліктом цінностей між клієнтом і професіоналом, розподілом обмежених ресурсів та необхідністю діяти в межах організаційних і правових норм, які іноді суперечать принципам гуманізму та недискримінації [44].

**Висновок до 1 розділу:** у першому розділі визначено, що конфлікт є багатовимірним соціальним явищем, що вимагає міждисциплінарного

підходу. Проаналізовано соціологічні та психологічні концепції щодо природи конфлікту (від К. Маркса, Л. Козера, Е. Дюркгейма до сучасних українських дослідників). Розглянуто види конфлікту, окремо виокремлено ціннісний конфлікт як специфічний тип, ґрунтований на несумісності фундаментальних переконань, що робить його особливо складним для регулювання, оскільки цінності не підлягають простому компромісу.

Визначено, що ціннісні системи мають складну структуру та ієрархічну організацію, що зумовлює механізми виникнення ціннісних конфліктів. Теорії М. Рокича дають аналітичний інструментарій для прогнозування конфліктогенних ліній між різними типами цінностей. Дослідження українського контексту свідчить про специфічну ціннісну нестабільність, зумовлену соціальною трансформацією та війною, що проявляється у розриві між бажаними та доступними цінностями та посилює внутрішньоособистісні та соціальні конфлікти.

Визначено, що професійні цінності соціальної роботи становлять основу цієї професії та виконують ключові функції. Розглянуто принципи соціальної роботи. Виділено етичну дилему як прояв ціннісних конфліктів.

Таким чином, вивчення теоретичних засад конфлікту, цінностей та ціннісних конфліктів, а також аналіз цінностей соціального працівника становить за собою поле для подальшого поглибленого дослідження ціннісного конфлікту у роботі з постраждалими від ГЗН.

## **РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА ЦІННІСНИХ КОНФЛІКТІВ У РОБОТІ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА**

### **2.1. Гендерно зумовлене насильство як соціальна проблема**

Насильство як соціальне явище пронизує всі рівні суспільних відносин, набуваючи різноманітних форм — від індивідуальних актів агресії до структурних проявів нерівності. Водночас для розуміння насильства як соціально зумовленого процесу недостатньо розглядати його через призму окремих інцидентів. Коли насильство ґрунтується на соціально сконструйованих ієрархіях влади та нерівних можливостях, воно вимагає специфічного аналітичного підходу, який виходить за межі суто правових чи побутових пояснень.

Гендерно зумовлене насильство (ГЗН) у сучасному розумінні є не лише проявом дискримінації за ознакою статі, а й одним із центральних механізмів відтворення гендерної нерівності. Його сутність полягає у системному насильстві, спрямованому на підтримання традиційних владних структур і соціальних ролей, визначених за гендерною ознакою. Саме тому міжнародні акти, починаючи з Декларації ООН про усунення насильства щодо жінок (1993) [ООН] та Стамбульської конвенції (2011) [70], розглядають ГЗН як порушення прав людини, що підриває засади гендерної рівності й справедливості.

В українському контексті термінологічна еволюція відображає складний процес адаптації міжнародних норм до національного правового поля. Поняття «гендерно зумовлене насильство» вживалося у вітчизняній нормативній базі обмежений час і було замінено терміном «насильство за ознакою статі» — калькою з англійських джерел, яка, однак, звузила зміст оригінального поняття. Відповідно до Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» [69], насильство за ознакою

статі визначається як діяння, спрямовані проти особи через її стать або ґрунтовані на стереотипних уявленнях про соціальні ролі жінок і чоловіків. Це визначення частково відповідає міжнародним підходам, але не враховує багатовимірності поняття «гендер» — зокрема аспектів гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації та інших соціальних маркерів, які впливають на ризик виникнення насильства.

Критичний аналіз свідчить, що саме поняття «гендерно зумовлене насильство» є концептуально ширшим і науково точнішим. Воно охоплює не лише насильство проти жінок, але й будь-які дії, що вчиняються проти особи через її гендерну ідентичність або невідповідність гендерним очікуванням [70]. Таким чином, ГЗН виступає універсальною категорією, яка дозволяє говорити про структурну природу насильства — як про інструмент підтримання соціальної ієрархії. Як зазначає правозахисна організація «Ла Страда – Україна»: «гендерно зумовлене насильство – це «насильство, яке вчиняється щодо осіб через їхню стать або стосується переважно осіб певної статі, будучи крайнім виявом гендерної дискримінації, жертвами якого найчастіше стають жінки» [79].

Варто додати, що визначення «гендерне насильство» вживається як синонім до ГЗН, але ним переважно окреслюють насильство чоловіків над жінками. Тоді як поняття «гендерно зумовлене насильство» охоплює жінок, чоловіків, та інших осіб, до яких застосовується насилля за ознакою статі чи гендеру [40]. В Україні, у зв'язку з політичною ситуацією в тому числі, від гендерно зумовленого насильства потерпають як жінки, так і чоловіки. Збільшення кількості постраждалих жінок та чоловіків, дівчат та хлопчиків зумовлює необхідність використання терміну гендерно зумовленого насильства. Саме тому в нашому дослідженні ми висвітлюємо категорію постраждалих від ГЗН.

Поряд з зазначеними поняттями часто зустрічається термін «домашнє насильство». Гендерно зумовлене насильство може включати в себе домашнє насильство, якщо воно чиниться стосовно родичів, колишнього або теперішнього подружжя, або осіб, які перебувають у близьких стосунках, незалежно від факту спільного проживання. Таке насильство може проявлятися у фізичній, психологічній, сексуальній або економічній формах і спрямоване на встановлення чи підтримання контролю, влади та підкорення однієї особи іншою. Домашнє насильство є одним з найпоширеніших видів гендерно зумовленого насильства, оскільки найчастіше його жертвами стають жінки та діти, що зумовлено нерівністю у суспільних і сімейних відносинах [71].

Згідно з законодавством України, до форм гендерно зумовленого насильства належать фізичне, сексуальне, психологічне та економічне насильство. Фізичне насильство охоплює широкий спектр дій – від побутових проявів агресії (ляпаси, штовхання, щипання) до тяжких злочинів (нанесення побоїв, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, незаконне позбавлення волі). Його гендерний вимір полягає в тому, що такі дії часто виправдовуються культурними уявленнями про домінування чи «чоловічу силу».

Сексуальне насильство включає будь-які небажані дії сексуального характеру, зокрема примус, експлуатацію або зґвалтування. Психологічне насильство проявляється у приниженні, контролі, погрозах чи ізоляції, через що жертва позбавляється суб'єктності та автономії. Економічне насильство, у свою чергу, пов'язане з позбавленням доступу до ресурсів, майна або фінансових рішень, що підтримує матеріальну залежність постраждалої сторони від кривдника [71].

Окремої уваги потребує феномен цифрового насильства, який дедалі частіше розглядається як різновид гендерно зумовленого насильства. Йдеться

про переслідування, шантаж, розповсюдження інтимних матеріалів без згоди чи контроль через цифрові технології. Такі дії мають ту саму мету — підрич особистої автономії, встановлення контролю та відтворення гендерних ієрархій у новому, віртуальному просторі [65].

Проаналізувавши наукову літературу, нами виявлено можливі прояви гендерно зумовленого насильства, що охоплюють як законодавчо визначені категорії, так і специфічні прояви, актуалізовані в умовах сучасних соціальних трансформацій.

Форма ГЗН	Прояви
Фізичне	Всі види вбивств, завдання каліцтва, жорстоке поводження та тортури, захоплення заручників, засудження без судового рішення; побутові прояви: ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання; нанесення побоїв і мордування; заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості; незаконне позбавлення волі; залишення в небезпеці та ненадання допомоги особі в небезпечному стані

Сексуальне	Зґвалтування; погрози та спроби будь-якої форми зґвалтування; каліцтво геніталій; сексуальне рабство та сексуальне катування; примусова проституція; примусова вагітність, стерилізація та аборт; примусове оголення та примус до споглядання за актами сексуального характеру; сексуальні домагання; будь-які дії сексуального характеру без згоди особи або стосовно дитини
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	за її згодою; примушування до актів сексуального характеру з третіми особами.
--	-------------------------------------------------------------------------------

Економічне	Умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів; позбавлення можливості користуватися власним майном; залишення без догляду чи піклування; перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації; заборона працювати або примушування до праці; заборона навчатися; примус до безкоштовної праці в домашньому господарстві; дискримінація у працевлаштуванні та оплаті праці
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Психологічне	Наруга над людською гідністю, образливе та принизливе поведження; словесні образи та погрози (у тому числі щодо третіх осіб); приниження та презирство; переслідування та залякування; контроль та маніпуляції, спрямовані на обмеження волевиявлення; контроль у репродуктивній сфері; знецінення та систематична критика; ізоляція від соціального оточення; дії, що викликають побоювання за
	безпеку, емоційну невпевненість, нездатність захистити себе
Інституційне	Насильство в інституційному середовищі (установах, організаціях); недбале виконання професійних обов'язків; повторна травматизація через неадекватну реакцію інституцій; відсутність належного захисту постраждалих

Специфічні прояви	Переслідування (сталкінг); злочини в ім'я так званої "честі"; лапідація (побиття камінням за подружню зраду); військові зґвалтування під час воєнних конфліктів; торгівля людьми (трафікінг); примусовий шлюб; фемініцид (вбивство за статевою ознакою); кібернасильство; сексуальний туризм; культурний примус до відтворення гендерних стереотипів
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Табл. 2.1. Форми та прояви гендерно зумовленого насильства, складено за [70, 71, 65, 66, 40]*

Представлена класифікація демонструє, що гендерно зумовлене насильство є багатовимірним явищем, яке виходить за межі традиційного розуміння фізичного насильства. Важливо зазначити, що різні форми насильства часто поєднуються та накладаються одна на одну, створюючи комплексну систему контролю та пригнічення. Психологічне насильство, будучи найменш помітним, нерідко супроводжує всі інші форми і має довготривалі наслідки для психічного здоров'я постраждалих осіб. Нерідко кривдник застосовує економічне насильство, щоб унеможливити вихід із ситуації через відсутність матеріальних ресурсів у постраждалої особи.

За останні десятиліття актуалізувалися такі прояви гендерно зумовленого насильства як військові зґвалтування, сексуальне катування, використання сексуального насильства як зброї тероризування цивільного населення. Особливої уваги в контексті збройної агресії проти України

заслуговує проблема сексуального насильства, пов'язаного з війною (СНПК). Місія ООН задокументувала 376 випадків СНПК у період з лютого 2022 до серпня 2024 року, що стосувалися 262 чоловіків, 104 жінок, 10 дівчат і 2 хлопчиків [16]. Проте, за оцінками ООН, незареєстрованих випадків СНПК у 10-20 разів більше, що робить реальні масштаби проблеми значно більшими. Така надзвичайно висока латентність сексуального насильства в контексті війни обумовлена численними факторами: перебуванням постраждалих на окупованих територіях, страхом, низькою довірою до соціальних інститутів допомоги, відсутністю доступу до правосуддя, психологічними травмами та соціальною стигматизацією [59].

У контексті збройної агресії проти України науковці дедалі частіше розглядають гендерно зумовлене насильство як супровідний аспект збройного конфлікту, що відображає його глибокі гуманітарні наслідки. Так, на думку Симонової Г.М. та Тетерятник Г.К., до умов виникнення ГЗН слід відносити недержавні конфлікти, коли насильницькі дії здійснюються у межах одного регіону чи території за участі неурядових збройних формувань; внутрішньодержавні конфлікти, що охоплюють масштабні зіткнення між регулярними військами держави та організованими незаконними збройними угрупованнями; а також міждержавні конфлікти, у яких насильство набуває найбільшого поширення через масову участь різних соціальних груп і категорій населення [90].

З огляду на особу постраждалого, ГЗН може бути спрямоване проти жінок, чоловіків, дітей, а також осіб із небінарною або іншою гендерною ідентичністю. Остання група залишається найменш захищеною, що зумовлено як відсутністю належного правового регулювання, так і суспільними упередженнями. У розрізі соціального статусу постраждалих, розрізняють насильство, яке чиниться щодо цивільного населення та військовополонених або окремих військовослужбовців.

Для повноцінного розуміння ГЗН як соціальної проблеми важливо дослідити статистичні дані, що дозволяють оцінити масштабність явища, його динаміку та вплив зовнішніх факторів, зокрема збройного конфлікту.

За даними Нацполіції, у 2019 році було зареєстровано 142 тисячі заяв про вчинення правопорушень, пов'язаних з домашнім насильством, у 2020 році – більше ніж 208 тисяч, що на 47% більше, ніж у попередньому році [Запобігання та реагування на насильство за гендерною ознакою: національна правова база та міжнародні стандарти/UNFPA, А. Б. Блага, О. О. Кочемировська, О. А. Мартиненко. – Київ: 2022 – 63 с ]. У 2021 році кількість таких звернень становила майже 326 тисяч [79]. Однак, позитивна динаміка звернень до правоохоронних органів свідчить не стільки про збільшення фактичної кількості випадків насильства, скільки про підвищення обізнаності населення щодо правових механізмів захисту та зменшення рівня латентності проблеми.

Початок повномасштабної війни суттєво вплинув на статистичні показники ГЗН. Протягом першого півріччя 2022 року порівняно з першим півріччям 2021 року спостерігається тенденція зменшення кількості звернень про вчинення домашнього насильства [79]. Це зниження не відображає реального зменшення проблеми, а пов'язане з об'єктивними труднощами у доступі до правоохоронних органів в умовах воєнного стану, евакуацією населення та перебуванням частини територій під окупацією. У 2022 році за офіційними даними Національної поліції України надійшло 244 381 звернення з приводу фактів домашнього насильства, що є на 40% більше, ніж у попередньому році [79].

Особливо тривожною є динаміка останніх років. У 2023 році кількість звернень через домашнє насильство збільшилася, з початку 2024 року – на 36% більше, ніж за аналогічний період минулого року [35]. Загалом, за 2024 від

домашнього насильства постраждали 125 000 осіб. Більша частина постраждалих – жінки (85%). Це означає, що як мінімум 85% здійсненого насильства є гендерно зумовленим. Такий різкий сплеск може свідчити про кумулятивний вплив тривалого стресу, пов'язаного з війною, а також про зміни у поведінкових патернах, зокрема серед військовослужбовців, які повертаються з фронту.

Соціально-демографічний портрет типового постраждалого від ГЗН, окреслює статистика від ОБСЄ (2019): Дослідження "Well-being and Safety of Women" в якій зазначалося, що переважну більшість (76%) становлять жінки, при цьому чоловіки складають приблизно 20% звернень, а понад 3% надходять від дітей [65]. Проте ці цифри не відображають реальної структури постраждалих, оскільки чоловіки та діти рідше звертаються по допомогу через гендерні стереотипи та особливості соціалізації.

Особливо вразливою категорією є внутрішньо переміщені особи (ВПО), серед яких 59,9% становлять жінки [51]. Актуальні дані щодо рівня ГЗН серед ВПО є обмеженими. Останнє комплексне дослідження, датоване 2016 роком [63], свідчить, що понад 70% жінок з числа внутрішніх переселенців стикалися з гендерним насильством. Дослідження виявило суперечливу динаміку ГЗН серед внутрішньо переміщених жінок: спостерігалось зниження окремих форм насильства після переміщення: частка жінок, які зазнали сексуального насильства, скоротилася з 11% до 4%, а фізичного – з 15% до 4%. Проте водночас дослідження зафіксувало тривожне зростання фізичного насильства з боку чоловіків – з 16% до переміщення до 34% після переміщення [63].

За відсутності актуальних емпіричних даних можна обґрунтовано припустити, що в умовах повномасштабної війни динаміка ГЗН щодо ВПО не лише зберіглася, але й ймовірно інтенсифікувалася. Кризові чинники – масові переміщення, втрата роботи та соціального статусу чоловіками, психологічні травми, збільшення стресу та згущення житлового простору – створюють

сприятливі умови для ескалації насильства. Фізичне насильство стає викривленим інструментом відновлення втраченої чоловіками влади та контролю в умовах, коли традиційні соціальні маркери (стабільний дохід, захист сім'ї) руйнуються. Водночас відсутність свіжих емпіричних даних вказує на нагальну потребу проведення спеціалізованих досліджень ГЗН серед ВПО в умовах повномасштабної війни.

Руйнівний вплив гендерно зумовленого насильства, породженого чи посиленого умовами війни та переміщення, не залишається в межах індивідуальних трагедій, а трансформується в макросоціальну проблему. Постраждали особи регулярно страждають від посттравматичного стресового розладу (ПТСР), тривожних розладів, депресії, соматизації стресу та інших психологічних наслідків, що часто перебігають хронічно. Фізичні травми, від пошкоджень м'яких тканин до стійких неврологічних розладів, не лише безпосередньо шкодять здоров'ю, але й потребують тривалого та дорогого лікування, що створює значне додаткове навантаження на систему охорони здоров'я [66].

Суспільство зазнає значних прямих і непрямих витрат, пов'язаних із наданням медичної, психологічної та соціальної допомоги постраждалим. До непрямих витрат належать втрата продуктивності через зниження працездатності постраждалих осіб, їхню частішу відсутність на робочому місці через стан здоров'я або необхідність відновлення, а також втрату потенційного доходу [29].

Одним з найбільш руйнівних соціальних наслідків ГЗН є його трансгенераційна передача. Діти, які є свідками насильства в сім'ї, зазнають глибокої психологічної травматизації, що підвищує ризик розвитку у них поведінкових розладів, проблем з навчанням та соціалізацією. Такі діти схильні відтворювати модель насильницької поведінки в дорослому житті: хлопчики часто ідентифікують себе з агресором, а дівчатка – із жертвою.

Таким чином, ГЗН створює замкнуте коло, де насильство відтворюється в наступних поколіннях, поширюючись у соціальному просторі [1].

Крім того, гендерно зумовлене насильство призводить до глибокої соціальної ізоляції та стигматизації постраждалих. Через страх, сором, економічну залежність або тиск соціального оточення постраждалі особи часто змушені припинити соціальні контакти, залишити роботу або навчання. Стигматизація, що часто проявляється у формі віктимблеймінгу (звинувачення осіб, які зазнали насильства), змушує їх замовчувати проблему, уникаючи звернення за допомогою до формальних чи неформальних інституцій. Ізоляція не лише поглиблює психологічну травму, але й системно ускладнює реінтеграцію постраждалої особи в суспільство, перетворюючи її на соціального ізолянта з обмеженим доступом до ресурсів для відновлення [57].

Таким чином, гендерно зумовлене насильство в Україні є масштабною багатовимірною соціальною проблемою, що характеризується різноманітністю форм та проявів, значною поширеністю, високою латентністю та глибокими соціальними наслідками.

## **2.2. Профіль клієнтів соціальної роботи, які постраждали від гендерно зумовленого насильства.**

Ефективна соціальна робота з постраждалими від гендерно зумовленого насильства вимагає глибокого розуміння не лише соціального контексту проблеми, але й комплексного профілю клієнтів цієї категорії. Знання психологічних, поведінкових, та ціннісних особливостей постраждалих, їхніх

типових потреб та очікувань, а також специфіки взаємодії з фахівцями є критично важливим для побудови адекватної системи надання допомоги. Визначення профілю клієнтів дозволяє соціальним працівникам передбачити можливі труднощі у взаємодії та забезпечувати підтримку, що відповідає реальним потребам клієнтів, а не стереотипним уявленням про них.

Постраждалі від гендерно зумовленого насильства належать до різних соціально-демографічних груп, і особливості соціальної роботи відрізняється з ними. До основних категорій клієнтів можна віднести: жінки без дітей, жінки з дітьми, чоловіки з дітьми, люди похилого віку, ВПО та постраждалі особи внаслідок війни (як жінки, так і чоловіки). Розглянемо детально потреби кожної з цих категорій клієнтів від соціальної допомоги.

Жінки без дітей, часто мають більшу мобільність та гнучкість у прийнятті рішень порівняно з іншими категоріями постраждалих. Відсутність батьківських обов'язків дозволяє їм швидше переїжджати до безпечного місця, змінювати місце проживання або навіть населений пункт. Відповідно, фахівці соціальної роботи очікують від цієї групи швидшої готовності до прийняття рішень та активнішої участі у плануванні власного майбутнього. Проте це не означає відсутності складнощів у роботі з ними, оскільки психологічна травма та економічна вразливість можуть значно ускладнювати процес відновлення.

Їхні потреби зосереджуються навколо психологічної підтримки, юридичного супроводу у справах про розірвання шлюбу або притягнення кривдника до відповідальності, економічної незалежності через працевлаштування [91].

Жінки з дітьми становлять найбільш чисельну та водночас найбільш вразливу категорію постраждалих. Їхня ситуація ускладнюється необхідністю забезпечувати безпеку не лише собі, але й дітям. Постраждалі цієї категорії потребують комплексного підходу, що включає не лише індивідуальну підтримку, але й роботу з дітьми, які могли бути свідками або прямими

жертвами насильства [66] . Критично важливими є питання забезпечення житлом, достатнім для проживання з дітьми, доступу до освітніх та медичних послуг для дітей, юридичної допомоги у справах про визначення місця проживання дітей та встановлення порядку побачень з батьком-кривдником.

Фахівці часто стикаються з дилемою, коли необхідно захистити дітей від травматичного впливу кривдника або самої матері, яка теж може вчиняти насильство щодо дітей. В останньому випадку може виникнути ціннісний конфлікт, який розгортається між кількома ключовими професійними цінностями:

- захист дитини та її найкращих інтересів як пріоритетна цінність, закріплена як в міжнародних конвенціях, так і в національному законодавстві [70].
- повага та емпатія до постраждалої матері, яка сама є жертвою ГЗН і потребує підтримки, а не осуду [66].
- право на самовизначення матері та її автономія у прийнятті рішень щодо власного життя та життя дитини [72].

Ця дилема не є абстрактною; вона має конкретні практичні наслідки. З одного боку, соціальний працівник розуміє, що мати, яка залишається у середовищі насильства, часто неспроможна ефективно захистити дитину через власну психологічну травму, страх, патріархальні установки. З іншого боку, позбавлення матері батьківських прав або відбір дитини може завдати додаткової травми обом сторонам і не вирішить кореневу причину проблеми – насильство. Ціннісний конфлікт у даній ситуації полягає у неможливості одночасної реалізації всіх професійних цінностей у повному обсязі.

Чоловіки з дітьми та без дітей як постраждалі від гендерно зумовленого насильства становлять маргіналізовану групу, яка стикається з подвійною стигматизацією: як жертви насильства, що суперечить традиційним уявленням про маскуліність, та як батьки-одинаки, які звертаються по допомогу в

переважно «жіночі» сервіси [2]. Їхня невидимість у статистиці та громадській свідомості не означає відсутності потреби у підтримці. Специфіка їхніх потреб включає не лише стандартний набір послуг, але й подолання бар'єрів доступу до цих послуг, створення безпечного та неосуджуючого середовища для розкриття травматичного досвіду. Чоловіки-постраждалі часто мають труднощі з вербалізацією емоцій та визнанням себе жертвами, що вимагає від фахівців особливої чутливості та гендерно-компетентного підходу. Водночас важливо уникати автоматичного припущення, що всі чоловіки, які звертаються як постраждалі, є дійсно ними, оскільки існують випадки маніпулятивного використання сервісів кривдниками для тиску на партнерок.

Для чоловіків з дітьми існує додатковий виклик, пов'язаний зі страхом втрати опіки над дітьми та стурбованістю щодо можливих наслідків для сімейного оточення, що є суттєвими факторами, які змушують чоловіків-жертв домашнього насильства мовчати та не звертатися за допомогою. Незважаючи на те, що в більшості сучасних правових систем прийнято принцип рівності, існує стійке соціальне уявлення про те, що спеціалізовані органи надають пріоритет матері при вирішенні питань опіки над дітьми. Страх втратити опіку може бути особливо сильним, оскільки чоловіки, подавляючи власні переживання, переживають також за благополуччя своїх дітей. Багато чоловіків-батьків повідомляють, що на стосунки з дітьми вплинув досвід відчуження, порушення батьківських стосунків та реакції юридичної системи, тому вони бояться бути позбавленими можливості активної комунікації з дітьми [10].

Люди похилого віку, які зазнають гендерно зумовленого насильства, стикаються зі специфічними формами експлуатації та жорстокого поводження, що часто залишаються невидимими для системи допомоги. Економічне насильство у вигляді привласнення пенсій, позбавлення доступу до власного майна або примусу до переписування житла є доволі поширеним

явищем. Соціальна ізоляція осіб похилого віку, обмежена мобільність та можливі когнітивні порушення ускладнюють як виявлення насильства, так і надання допомоги [85]. Робота з цією групою ускладнюється тим, що соціальним працівникам треба організувати альтернативний догляд або житло для ПО. І якщо інші категорії здатні до самостійного влаштування, то люди похилого віку рідко можуть обійтися без соціального супроводу. Таким чином, на фахівців покладена додаткова відповідальність за пошук місця та влаштування, де людина зможе провести старість. Відповідно, виникає потенційне поле для ціннісного конфлікту, оскільки до соціального працівника висувуються додаткові вимоги.

Підвищену вразливість до ГЗН мають внутрішньо переміщені особи через кумуляцію факторів ризику. Дослідження ГО «Ла Страда-Україна» виявило найбільше число жінок ВПО серед опитаних абоненток зі спеціальним статусом, що свідчить про те, що дана група одна з найвразливіших [79]. Жінки-ВПО можуть стикнутись стикаються з експлуатацією з боку орендодавців житла або роботодавців, які використовують їхню вразливе становище. Водночас переміщення може стати можливістю для розриву насильницьких стосунків, оскільки географічна відстань від кривдника та відсутність спільного соціального оточення полегшують вихід зі ситуації. Робота з ВПО вимагає комплексного підходу, оскільки включає специфічні аспекти: легалізацію статусу ВПО, доступ до житла та працевлаштування в новому місці, інтеграцію у громаду, доступ до освітніх та медичних послуг.

Так само новою (як і ВПО) в своїй поширеності для роботи соціальних служб є категорія постраждалих від сексуального насильства внаслідок конфлікту (СНПК) [98]. Як жінки, так і чоловіки, які пережили військові зґвалтування, сексуальне катування або інші форми сексуалізованого насильства в умовах окупації або полону, несуть надзвичайно важку травму,

що поєднує елементи особистісної, колективної та політичної травматизації. Надзвичайно висока латентність цієї форми насильства, коли реальна кількість випадків у десятки разів перевищує офіційно зареєстровані, свідчить про масштаби проблеми та колосальні бар'єри у зверненні по допомогу. Страх стигматизації, соціального відторгнення, недовіра до інституцій, побоювання вторинної травматизації через процедури документування та правового переслідування кривдників утримують постраждалих від розкриття травматичного досвіду [98].

Ця група потребує травма-інформованого підходу, який передбачає розуміння впливу травми на всі аспекти функціонування особи, створення максимально безпечного та контрольованого клієнтом середовища допомоги, доступу до спеціалізованої психотерапії травми, правничої допомоги у відновленні документів, в тому числі і військових документів [59]. А також допомога в відновленні соціальних зв'язків, в адаптації, медична реабілітація для лікування як фізичних, так і психологічних наслідків насильства.

Окрім зазначених типових категорій постраждалих від ГЗН, варто звернути увагу на деякі особливості клієнтів, які можуть впливати на роботу з ними. Наприклад, взаємодія з клієнтами, які мають досвід множинної маргіналізації: жінки з інвалідністю, представниці ЛГБТК+ спільноти, особи з психічними розладами, мігранти/ки без документів. Ускладненням тут виступає множинний досвід дискримінації та відторгнення, що формує ще глибшу недовіру до інституцій та очікування повторної віктимізації. А також стереотипи, які неусвідомлено можуть впливати на відношення фахівців до них. Працівникам може бути складно зрозуміти цінності клієнта, та сформулювати план дій щодо них.

Культурні та фізіологічні особливості також впливають на готовність постраждалих розкривати інформацію про насильство та працювати з цим. У закритих соціальних групах як-от спільноти людей з вадами здоров'я (слуху,

зору, мовлення), людей з національних меншин та ін., постраждалій особі дуже важко знайти підтримку, бо кривдник майже завжди належить до тієї ж спільноти та займає там авторитетну позицію. Група в таких випадках часто толерує або ще гірше – напряду підтримує насильство та кривдника. Проблема також полягає в тому, що постраждалій особі важко звернутись по допомогу, не оминувши посередників з цих груп. Наприклад, якщо людина з пакістанської спільноти, захоче звернутись до соціальної служби допомоги, з нею буде дуже важко спілкуватись без перекладача, який, вірогідно, буде з її групи та знати ПО та її кривдника і може не захотіти приймати участь в наданні допомоги. Сам факт залучення людини з закритої соціальної групи вже ставить під сумнів дотримання принципу конфіденційності в соціальній роботі.

Очікування постраждалих від соціальної допомоги можуть значно відрізнятись від професійного розуміння фахівців щодо того, яка допомога є необхідною та доцільною. Деякі клієнти очікують швидких та конкретних рішень їхніх проблем, недооцінюючи складність процесу відновлення після травми [91]. Інші можуть мати нереалістичні очікування щодо можливостей соціальних служб забезпечити їм житло, роботу або фінансову підтримку у повному обсязі. Ще одна категорія клієнтів може взагалі не мати чітких очікувань, перебуваючи у стані розгубленості та безпорадності, делегуючи фахівцю повну відповідальність за вирішення їхньої ситуації [33]. Розбіжність між реальними можливостями системи надання допомоги та очікуваннями клієнтів створює потенційне поле для розчарування та конфлікту, що вимагає від соціальних працівників навичок управління очікуваннями та прозорії комунікації щодо можливостей та обмежень послуг.

Система ціннісних орієнтацій постраждалих часто зазнає деформації внаслідок травматизації. Вони можуть демонструвати установки, що суперечать сучасним уявленням про автономію особистості та гендерну

рівність, продовжуючи дотримуватися традиційних ролей навіть тоді, коли саме вони сприяли виникненню насильства. Виправдання поведінки кривдника через призму культурних норм ("чоловік – голова сім'ї", "жінка повинна терпіти заради дітей"), релігійних переконань чи соціальних очікувань відображає не свідомий вибір на користь насильства, а глибоку соціалізацію в умовах патріархальних традицій [57, 66] та страх перед невизначеністю, що супроводжує зміну звичного укладу життя.

Утримання постраждалих у ситуації насильства зумовлене комплексом взаємопов'язаних емоційних, когнітивних, соціальних та економічних чинників. Центральним механізмом є страх, що породжується реальними погрозами кривдника (фізична розправа, втрата дітей, економічна нестабільність, помста) та трансформується у феномен навченої безпорадності [57]. ПО втрачає віру у власну здатність змінити обставини, зосереджуючись на неможливих спробах задовольнити вимоги кривдника замість активних дій щодо виходу зі ситуації.

Постраждалі потребують професійної психологічної допомоги для опрацювання травми, подолання симптомів ПТСР, відновлення самооцінки та формування здорових стратегій копіngu. Водночас їхні очікування від психологічної підтримки можуть бути амбівалентними: з одного боку, вони прагнуть розуміння та емпатії, з іншого – можуть побоюватися осуду, не довіряти фахівцям або не бачити сенсу в "розмовах", очікуючи натомість конкретних дій щодо вирішення ситуації [56, 66]. Стандарт надання соціальних послуг з психосоціальної підтримки постраждалих від насильства визначає, що такі послуги мають бути спрямовані на відновлення психологічного стану, формування навичок самодопомоги та підвищення стресостійкості [74]. Однак ефективність цих послуг значною мірою залежить від здатності фахівців адаптувати підходи до індивідуальних особливостей кожного клієнта.

Залежність від фахівця або, навпаки, надмірна незалежність можуть бути іншими полюсами у взаємодії. Деякі клієнти, що розвинули навчену безпорадність у стосунках з кривдником, можуть переносити цю модель на взаємодію з соціальним працівником, очікуючи, що фахівець візьме на себе всю відповідальність за вирішення їхньої ситуації, прийняття рішень та активні дії [99]. Позиція "порятунку" може бути комфортною для клієнта, але суперечить принципу емпатурменту та не сприяє розвитку власної агентності постраждалої особи. З іншого боку, деякі клієнти можуть демонструвати надмірну незалежність, відмовляючись від допомоги або мінімізуючи свої потреби, що може бути захисним механізмом проти повторного розчарування або проявом глибокого переконання у власній непридатності для отримання допомоги [66].

### **2.3. Стандарти соціальної роботи з клієнтами, які постраждали від гендерно-зумовленого насильства у нормативно-правових актах**

Професійні цінності соціальної роботи, будучи теоретичними концепціями та етичними орієнтирами, потребують свого юридичного оформлення та інституціоналізації через систему нормативно-правових актів.

На вершині ієрархії зазначеної системи знаходяться міжнародні документи - регламентуючі та дорадчі документи світового співтовариства (акти, декларації, пакти, конвенції, рекомендації, резолюції ООН, ВООЗ, МОП, ЮНЕСКО, ЮНІСЕФ), ратифіковані Україною, які формують універсальні принципи поваги до прав людини та соціальної справедливості. Наступний рівень становлять внутрішньодержавні юридичні акти, зокрема Конституція України, закони, укази та розпорядження Президента України,

постанови Кабінету Міністрів України, які конкретизують міжнародні принципи відповідно до національного контексту. Третій рівень формують накази, рішення колегій та інструкції профільних міністерств, передусім Міністерства соціальної політики України, Міністерства освіти і науки України, які встановлюють стандарти надання соціальних послуг та регламентують професійну діяльність соціальних працівників. Окреме місце в цій системі посідають професійні етичні кодекси, які, окрім того, що мають юридичну силу закону, є корпоративними деонтологічними документами, що регулюють внутрішньопрофесійні відносини та встановлюють моральні стандарти професійної діяльності.

Специфіка роботи з особами, які постраждали від гендерно-зумовленого насильства, актуалізує необхідність чіткого нормативно-правового регулювання діяльності соціальних працівників у цій сфері. Саме тому українське законодавство містить окремі нормативно-правові акти, які детально регламентують взаємодію фахівців із постраждалими від гендернозумовленого насильства особами, визначають їхні права, обов'язки суб'єктів надання допомоги та встановлюють стандарти якості послуг. Ця конкретизація не просто деталізує загальні норми, а виявляє нові виміри ціннісних орієнтирів професійної діяльності та робить більш явними потенційні конфлікти цінностей.

Постанова Кабінету Міністрів України № 658 від 22 серпня 2018 року [73] встановлює механізм взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, та закріплює низку принципів, які фактично відображають професійні цінності, необхідні для ефективної роботи з постраждалими особами від ГЗН. Пункт 3 документа визначає 10 принципівих засад, розглянемо деякі з них.

Засада належної уваги до факту насильства відображає принцип серйозного ставлення до проблеми та недопущення її тривіалізації чи

применшення. Соціальний працівник має демонструвати, що кожен випадок насильства сприймається як серйозна загроза правам людини, а не як приватна справа родини. Особливе значення має засада врахування непропорційного впливу насильства на жінок і чоловіків, дітей та дорослих та дотримання принципу забезпечення рівних прав та можливостей. Ця засада закріплює одночасно дві цінності: з одного боку, емпатію та емоційну залученість фахівця (небайдужість), з іншого – професійну об'єктивність (неупередженість). Соціальний працівник має знайти баланс між емоційною підтримкою клієнта та збереженням професійних меж, що може створювати зону потенційного ціннісного конфлікту.

Пункт 5 Порядку деталізує права постраждалої особи, що фактично визначає ті цінності, які соціальний працівник має втілювати у практичній діяльності. Право на отримання повної та вичерпної інформації про права, послуги та можливості відображає цінність інформованої згоди та наснаження (empowerment). Постраждала особа має право знати всі можливі варіанти дій, що дозволяє їй приймати усвідомлені рішення щодо власного життя. Це кореспондує з обов'язком соціального працівника забезпечити не просто надання інформації, а її доступність та зрозумілість для конкретної особи з урахуванням її освітнього рівня, психологічного стану та особливих потреб. Право на вибір фахівця залежно від статі (за можливості) визнає, що для деяких постраждалих осіб, особливо жертв сексуального насильства, стать фахівця може мати критичне значення для почуття безпеки та можливості відкритого діалогу. Право на своєчасне отримання інформації про остаточні рішення суду та процесуальні рішення правоохоронних органів, пов'язані з ізоляцією кривдника або його звільненням, відображає цінність безпеки та можливості контролю над власним життям. Постраждала особа має право знати, коли кривдник може становити для неї загрозу, щоб мати можливість вжити відповідних заходів захисту.

Пункт 32 встановлює, що взаємне інформування про факти насильства проводиться за наявності добровільної поінформованої згоди постраждалої особи, але ця згода не вимагається у випадках вчинення насильства стосовно дітей та недієздатних осіб, а також виявлення актів насильства кримінального характеру. Це означає, що соціальний працівник може опинитися у ситуації, коли постраждала доросла дієздатна особа не бажає, щоб інформація про насильство передавалася поліції, але фахівець за результатами оцінки ризиків вважає, що мова йде про кримінальне правопорушення. У такій ситуації цінність конфіденційності вступає у конфлікт із цінністю безпеки та законним обов'язком фахівця.

Засада добровільності отримання допомоги (пункт 3) встановлює виняток для дітей та недієздатних осіб. Проте на практиці соціальний працівник може зіткнутися з ситуацією, коли дієздатна доросла особа відмовляється від допомоги, перебуваючи у стані, що викликає обґрунтовані побоювання за її безпеку (наприклад, у стані травматизації, під тиском кривдника тощо). У такій ситуації цінність поваги до автономії клієнта конфліктує з цінністю захисту та професійною відповідальністю фахівця.

Порядок передбачає обов'язкове інформування різних суб'єктів про випадки насильства (поліція, служба у справах дітей, заклади охорони здоров'я тощо). Для деяких постраждалих осіб, особливо тих, хто має негативний досвід взаємодії з державними інституціями або належить до маргіналізованих груп, така багатосуб'єктність може сприйматися як загроза. Соціальний працівник опиняється між вимогою законодавства щодо інформування інших служб та ризиком втрати довіри клієнта, що може призвести до припинення контакту та залишення особи без допомоги [73].

Постанова Кабінету Міністрів України № 824 від 21 серпня 2019 року [75] регламентує діяльність двох типів спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб – денних центрів соціально-психологічної допомоги та

служб первинного консультування. Це положення закріплює на рівні організації послуг цінність гендерно-чутливого підходу, визнання того, що насильство за ознакою статі не є гендерно-нейтральним явищем, а непропорційно вражає жінок як результат системної гендерної нерівності. Відповідно, соціальний працівник має усвідомлювати цей структурний контекст та враховувати його у практичній роботі, що може вступати у конфлікт з традиційним підходом до нейтральності та однакового ставлення до всіх клієнтів незалежно від статі.

Пункт 10 Типового положення про денний центр встановлює низку напрямів діяльності, серед яких ключовим є проведення оцінки потреб постраждалої особи за формою, визначеною Мінсоцполітики, та складення разом із нею індивідуального плану заходів для усунення складних життєвих обставин з установленням строків виконання. Формулювання "разом із нею" є критично важливим, оскільки закріплює цінність партисипативного підходу та співпраці з клієнтом. Соціальний працівник не виступає як експерт, який одноосібно визначає, що потрібно постраждалій особі, а як фасилітатор процесу, в якому сама постраждала особа є активним учасником планування власного відновлення [75].

Аналіз постанови КМУ №655 [76] визначає положення роботи Притулку для осіб, які постраждали від домашнього та/або насильства за ознакою статі. До специфічних цінностей, закріплених у цьому документі, належать таємність розміщення та захист місцезнаходження, довгострокова реабілітаційна підтримка, створення нормалізованих побутових умов, сприяння соціальній реінтеграції та економічній незалежності, пошук альтернативних безпечних рішень, збалансування безпеки різних осіб у колективному просторі, етична поведінка персоналу, фізична доступність середовища, правова визначеність процедур, систематичне документування, тимчасовість допомоги та орієнтація на автономію клієнта, наступність

підтримки при переході між службами, а також встановлення чітких правил колективного проживання.

Важливою особливістю цього документу є встановлення чітких правил внутрішнього розпорядку притулку, порушення яких може бути підставою для вибуття. Постанова передбачає, що правила доводяться до відома постраждалої особи під розписку в день зарахування до притулку, а їх порушення є самостійною підставою для припинення перебування. Соціальний працівник повинен дотримуватися цінності чіткості очікувань та взаємної відповідальності у відносинах з клієнтом. Притулок є спільним простором, де проживає декілька осіб, кожна з яких має право на безпеку та комфорт, тому встановлення та дотримання спільних правил є необхідною умовою функціонування закладу [76].

Критичний аналіз представлених нормативно-правових актів виявляє певні прогалини у регулюванні професійної діяльності соціальних працівників. Зокрема, жоден документ не регламентує дії фахівця у ситуації, коли Законодавство не визначає меж професійної відповідальності соціального працівника у випадках, коли клієнт, отримавши всю необхідну інформацію та підтримку, свідомо приймає рішення, яке фахівець вважає небезпечним. Не врегульованими залишаються також ситуації конфлікту інтересів, наприклад, коли кривдником є інший соціальний працівник, представник допомагаючих професій чи посадова особа, що може впливати на об'єктивність та ефективність міжвідомчої взаємодії. Нормативні акти не передбачають механізмів супервізії та психологічної підтримки для самих соціальних працівників, які працюють з травматичним матеріалом та можуть зазнавати вторинної травматизації. Відсутнє також чітке регулювання роботи з особливо вразливими категоріями постраждалих, зокрема з особами, які мають множинну ідентичність та перебувають на перетині різних форм дискримінації.

Підсумовуючи викладене, важливо наголосити, що нормативно-правове підґрунтя професійної діяльності соціального працівника, хоч і формує чітку систему цінностей та принципів, водночас створює передумови для виникнення колізій у процесі практичного застосування цих норм.

Термін "колізія" походить від латинського "collisio" і означає зіткнення, сутичку протилежних сил, інтересів, прагнень. У правознавстві юридичні колізії традиційно пов'язуються з проблемою неузгодженостей у правовій системі та визначаються як розбіжності або суперечності між нормативноправовими актами, що регулюють однакові або суміжні правовідносини [54].

У соціальній роботі колізії виникають не лише як правові неузгодженості, а й як суперечності між різними нормативними вимогами та професійними цінностями, закріпленими у міжнародних, національних і внутрішньоорганізаційних документах. Саме такі зіткнення — між принципом конфіденційності та обов'язком інформування, між повагою до автономії клієнта та потребою забезпечення його безпеки, між вимогою неупередженості та необхідністю гендерно-чутливого підходу — утворюють підґрунтя для формування ціннісних конфліктів у професійній діяльності. Таким чином, колізії, що проявляються як суперечливість норм, очікувань і професійних орієнтирів, виступають не випадковими труднощами, а системною причиною ціннісних конфліктів, які соціальний працівник неминуче має враховувати у своїй практиці.

## **2.4. Ціннісні конфлікти у соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства: типи та наслідки**

Професійна взаємодія з постраждалими від гендерно зумовленого насильства відбувається у специфічному контексті, який сам по собі створює підвищені ризики виникнення ціннісних конфліктів.

Соціальний працівник часто стикається з непередбачуваністю поведінки постраждалого, раптовими змінами його рішень, коливаннями у мотивації приймати допомогу. Другим важливим аспектом є реальний або потенційний ризик для безпеки постраждалого. Фахівець постійно перебуває у зоні відповідальності за оцінку цього ризику та вироблення рекомендацій, які допоможуть мінімізувати небезпеку. Ще однією умовою виникнення ціннісних конфліктів є висока емоційна напруга взаємодії. Робота з травмою, переживаннями насильства та сильними емоційними реакціями клієнта впливає на фахівця, незалежно від рівня його професійної підготовки [66, 33].

Крім того, взаємодія відбувається в умовах обмеженого часу, ресурсів та можливостей для підтримки, що також створює передумови для ціннісних суперечностей. Фахівець змушений приймати рішення в ситуаціях, де оптимального варіанту може не існувати, а кожен з можливих має свої ризики.

Таким чином, специфіка умов взаємодії з постраждалими від гендерно зумовленого насильства включає комплекс факторів — кризовість ситуації, небезпеку, емоційне навантаження та інституційну напругу. Усі вони створюють середовище, у якому ціннісні конфлікти не є винятком, а закономірним феноменом професійної практики.

У теоретичному підрозділі було визначено, що етичні дилеми виступають проявом ціннісних конфліктів, тож, доречно розглянути їх детальніше. Одним із поширених підходів до розуміння етичних дилем є їх

класифікація за походженням та характером професійного вибору, перед яким опиняється фахівець [3, 23, 44]. Такий підхід дозволяє виокремити декілька типових ситуацій професійного вибору, кожна з яких актуалізує специфічний ціннісний конфлікт. Зокрема, фахівці можуть стикатися з необхідністю обирати між перевіреними методами втручання та інноваційними підходами, які потенційно можуть забезпечити кращі результати, однак несуть у собі елемент невизначеності та ризику.

Іншим важливим виміром професійних етичних викликів є питання меж професійних стосунків та ризику їх трансформації у емоційно близькі відносини [3]. Для соціальних працівників, які працюють з постраждалими від насильства, особливо у невеликих спільнотах або у ситуаціях тривалої взаємодії, проблема збереження професійної дистанції набуває особливої актуальності. Емоційне злиття з клієнтом загрожує не лише професійним вигоранням, а й провокує появу жалості, поблажливості та надмірної опіки, що фактично блокує розвиток клієнта і сигналізує про конфлікт між особистими емоційними реакціями працівника та професійними етичними принципами. Емпатія та підтримка, необхідні для ефективної роботи з травмованими клієнтами, мають балансуватися з професійними межами, що вимагає постійної рефлексії власних емоційних реакцій та мотивацій.

Фахівці також стикаються з дилемами, пов'язаними з прихильністю до конкретних методологічних підходів або теоретичних парадигм [44]. Підґрунтям в сфері соціальної роботи з гендерно зумовленим насильством може слугувати прихильність до феміністичних парадигм у працівниць. А виражатись у конфлікті між парадигмою, яка традиційно фокусується на захисті жінок від чоловічого насильства, та необхідністю визнати універсальність прав людини та можливість чоловіків бути жертвами насильства. Подібні ситуації вимагають від фахівця критичного

переосмислення власних цінностей та готовності інтегрувати нові підходи до розуміння гендерної динаміки насильства.

Дослідники визначають такі типи ціннісних конфліктів:

- особистими та професійними цінностями;
- міжрольовими конфліктами;
- суперечними професійними обов'язками [44.].

Лаврецький Р. класифікує їх у 7 основних площинах.

1. Протиріччя можуть з'являтися між особистими ціннісними орієнтаціями фахівця та орієнтаціями споживача соціальних послуг.
2. Суперечності виникають тоді, коли інтереси клієнта суперечать інтересам інших людей, які так чи інакше залучених до ситуації.
3. Тип конфліктів пов'язаний із протистоянням інтересів всередині різних груп отримувачів допомоги.
4. Конфлікт проявляється у протиріччях між колективними інтересами клієнтських груп та загальними потребами всієї громади.
5. Конфлікт виникає у відносинах між організаційними структурами (соціальними закладами) та групами людей, які отримують послуги.
6. Конфлікт розгортається у площині відносин між організацією-наймачем та її працівником соціальної сфери.
7. Конфлікт спостерігається у взаємодії між різними професійними групами фахівців [42].

Попередній аналіз дозволяє виокремити чотири основні типи ціннісних конфліктів:

1. Внутрішньоособистісні ціннісні конфлікти виникають всередині свідомості самого соціального працівника, коли різні його цінності або ціннісні системи суперечать одна одній у конкретній професійній ситуації [42]. Внутрішньоособистісні конфлікти також можуть проявлятися як суперечності між професійними та особистими цінностями фахівця.
2. Міжособистісні ціннісні конфлікти виникають у взаємодії між соціальним працівником та клієнтом, коли їхні ціннісні системи виявляються несумісними. Класичним прикладом є ситуації, коли культурні або релігійні цінності клієнта передбачають практики, що з точки зору професійних цінностей порушують права окремих членів сім'ї. Наприклад, переконання щодо гендерних ролей, які виправдовують контроль чоловіка над дружиною, можуть конфліктувати з професійною цінністю рівності та права на самовизначення. Важливо розуміти, що міжособистісні конфлікти часто актуалізують внутрішні конфлікти фахівця, змушуючи його переосмислювати власні цінності та їхню ієрархію [44].
3. Інституційні ціннісні конфлікти (конфлікти, причиною яких є колізії) виникають між професійними цінностями соціального працівника та інституційними вимогами або практиками організації, в якій він працює. Проявляються, коли адміністративні процедури, бюрократичні правила або обмеження ресурсів унеможливають реалізацію професійних цінностей на практиці [42, 23]. Організаційні конфлікти особливо болісні, оскільки фахівець часто не має достатньої влади для їхнього вирішення і змушений або йти на компроміс зі своїми професійними цінностями, або ризикувати конфліктом із керівництвом.

4. Соціокультурні ціннісні конфлікти виникають на рівні взаємодії професійних цінностей соціальної роботи із ширшим суспільним, культурним та політичним контекстом. Ці конфлікти відображають протиріччя між універсалістськими претензіями професійних цінностей, закріплених у міжнародних документах, та партикуляристськими культурними нормами конкретного суспільства [85, 19]. В українському контексті можуть виявлятися у зіткненні професійних цінностей рівності та недискримінації з традиційними патріархальними установками, що залишаються впливовими у певних соціальних групах та регіонах.

У контексті надання допомоги постраждалим від гендерно зумовленого насильства значну увагу необхідно приділяти конфліктам особистісних цінностей, які виникають між соціальним працівником і клієнтом. На відміну від нормативних колізій чи конфліктів між професійними підходами, ці конфлікти мають внутрішній характер і формуються на рівні індивідуальних переконань, моральних орієнтирів, соціальних уявлень та особистісного досвіду учасників взаємодії. У науковій літературі зазначається, що цінності постають як структурні елементи соціально-психологічної регуляції поведінки, а їхня несумісність у міжособистісному контакті може проявлятися у вигляді латентних або відкритих конфліктів [7].

Соціальний працівник може відчувати конфлікт між власними уявленнями про прийнятні сімейні ролі, гендерні норми чи моделі прийняття рішень і поведінкою постраждалої особи, яка приймає рішення, що здаються фахівцеві нелогічними або небезпечними. Так і формується внутрішній конфлікт між особистими моральними судженнями соціального працівника та його професійним обов'язком зберігати нейтральність, підтримувати клієнта, не засуджуючи його вибір. Моральні судження фахівців нерідко ґрунтуються на універсалістських або турботливих моральних орієнтирах, що ускладнює

прийняття ситуацій, де автономія клієнта виявляється в нелінійному чи соціально неоднозначному виборі [83].

Професійні стандарти передбачають повагу до автономії клієнта, недирективність, ціннісну нейтральність, відсутність оцінних суджень, безумовне прийняття та орієнтацію на права людини. Додатковим чинником є особистий досвід фахівця. Попередній досвід роботи з подібними випадками фоново впливати на оцінку ризиків та на чутливість до окремих деталей. В одних ситуаціях це підсилює емпатію, в інших — провокує гіперреакцію, надмірну тривогу або схильність до директивності [58].

Якщо розглядати міжособистісні конфлікти цінностей між клієнтом та соціальним працівником, то спираючись на теорію М. Рокича, можна виокремити конфлікти між термінальними цінностями (бажаними кінцевими станами існування) та конфлікти щодо інструментальних цінностей (бажаних способів поведінки). Конфлікт може виникнути між термінальною цінністю «сімейне щастя» клієнта та термінальною цінністю «особиста безпека», коли постраждала від насильства жінка прагне зберегти сім'ю, незважаючи на загрозу. Конфлікти інструментальних цінностей можуть проявлятися у суперечностях між «чесністю» (як вимогою повідомити про насильство) та «лояльністю» (як зобов'язанням зберегти довіру клієнта) [7].

Використовуючи модель Ш. Шварца, можна ідентифікувати конфлікти між протилежними полюсами ціннісного простору. Зокрема, конфлікт між цінностями «відкритості до змін» (самоствійність, стимуляція) та «консерватизму» (безпека, конформність, традиція) часто проявляється у роботі з клієнтами, які перебувають на роздоріжжі між збереженням традиційного способу життя та необхідністю змін. Конфлікт між «самоствердженням» (влада, досягнення) та «самотрансцендентністю» (універсалізм, добродійність) може виявлятися у напруженні між прагненням

фахівця до професійного успіху та його альтруїстичною мотивацією допомагати іншим [8].

Конфлікт особистісних цінностей між соціальним працівником та постраждалою особою від ГЗН часто проявляється не в явній формі, а на рівні взаємної недовіри, нерозуміння мотивів поведінки або різного бачення відповідальності за вихід зі складних життєвих обставин [25].

Попередній аналіз показує, що внутрішні цінності, упередження та емоційні реакції фахівця здатні суттєво впливати на характер взаємодії з постраждалими та на вибір професійного підходу. Проте навіть усвідомлення власних ціннісних позицій не гарантує повної свободи дій. У практиці соціальний працівник діє не лише як індивід, а й як представник певної інституції, чия робота регулюється правилами, нормативами та протоколами. Саме тому наступний рівень ціннісних конфліктів пов'язаний не з особистими переконаннями фахівця, а з інституційними вимогами, які можуть суперечити очікуванням і вибору постраждалого. Цей вимір формує окремий тип професійної напруги — інституційний ціннісний конфлікт, що виникає між нормативними зобов'язаннями організації цінностями фахівця.

Колізії між обов'язковим інформуванням та правом на самовизначення. Постанова КМУ №658 встановлює механізм взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству [72], передбачаючи обов'язкове взаємне інформування про факти насильства за наявності добровільної згоди постраждалої особи. Водночас згода не вимагається у випадках вчинення насильства стосовно дітей та недієздатних осіб, а також виявлення актів насильства кримінального характеру. Ця норма створює етичну колізію між професійною цінністю поваги до автономії клієнта (право на самовизначення, закріплене в Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи [30]) та обов'язком захисту від шкоди. Коли постраждала доросла дієздатна особа категорично відмовляється від

інформування правоохоронних органів, побоюючись ескалації насильства або інших негативних наслідків, але фахівець за результатами оцінки ризиків вважає, що мова йде про злочин, який вимагає обов'язкового повідомлення. Особливої складності ця колізія набуває у роботі з постраждалими від насильства з боку партнерів-військовослужбовців. З одного боку, повідомлення про насильство може призвести до кримінального переслідування кривдника, що постраждала особа може сприймати як загрозу для його військової кар'єри та джерела сімейного доходу. З іншого боку, неповідомлення про злочин може поставити під загрозу життя жінки та дітей, особливо враховуючи підвищені ризики, пов'язані з доступом військовослужбовця до зброї та можливим впливом бойового досвіду на рівень агресії.

Соціальний працівник змушений балансувати між повагою до рішення клієнтки (цінність самовизначення), обов'язком захистити її від потенційної шкоди (цінність безпеки) та законодавчими вимогами щодо повідомлення про злочин (правова відповідальність). Будь-який вибір у цій ситуації передбачає порушення однієї з цінностей або норм, що створює моральний дистрес для фахівця. Професійна цінність індивідуального підходу, що передбачає визнання унікальності кожної ситуації та адаптацію втручань до специфічних потреб клієнта, вступає у суперечність з організаційними вимогами стандартизації та уніфікації процедур. Стандарт надання соціальних послуг з психосоціальної підтримки постраждалих [74] від насильства встановлює чіткі алгоритми дій, терміни надання послуг, формалізовані інструменти оцінки, що покликані забезпечити якість та передбачуваність допомоги. Водночас робота з постраждалими від ГЗН, особливо з тими, хто має досвід комплексної травматизації (множинні епізоди насильства, СНПК, психічні розлади), вимагає значної гнучкості та адаптації стандартних підходів. Темп роботи, обсяг контактів, вибір методів втручання мають визначатися індивідуальними

потребами та можливостями клієнта, його готовністю до змін, наявністю підтримуючих ресурсів.

Як показало дослідження профілю клієнтів, постраждалі можуть перебувати на різних стадіях готовності до змін, що вимагає відмінних стратегій підтримки. Ця особливість породжує ціннісний конфлікт, коли соціальний працівник розуміє, що для конкретної клієнтки потрібен більш тривалий період адаптації, менш директивний підхід, додатковий час для встановлення довіри, однак організаційні процедури вимагають швидкого переходу до складання індивідуального плану, встановлення конкретних цілей, дотримання встановлених термінів. Фахівець змушений обирати між ефективністю допомоги (що може вимагати відхилення від стандарту) та дотриманням процедур (що забезпечує організаційну визначеність, але може шкодити клієнту).

Обмеженість ресурсів системи надання допомоги постраждалим від ГЗН створює структурну передумову для виникнення конфліктів між професійною цінністю надання якісної та достатньої допомоги кожному, хто її потребує, та реальними можливостями служб. Організації, які надають допомогу постраждалим від ГЗН, мають обмежену кількість місць, що змушує фахівців приймати рішення про пріоритезацію — кому надати послугу, коли звертається більше осіб, ніж є можливостей розмістити. Професійні цінності соціальної роботи не надають чітких критеріїв для такої пріоритезації. Перед соціальним працівником постають питання. Чи слід віддавати перевагу тим, хто перебуває у найбільшій небезпеці? Але оцінка ступеня небезпеки завжди має елемент суб'єктивності та невизначеності. Чи слід враховувати наявність дітей? Але це може дискримінувати жінок без дітей. Чи слід застосовувати принцип «хто перший звернувся»? Але це може залишити без допомоги тих, хто з об'єктивних причин (перебування на окупованій території, відсутність доступу до інформації про послуги) не мав можливості звернутися раніше. Чи

будуть ці питання розв'язані на користь клієнта/ів залежить від особистих та професійних цінностей соціального працівника. А саме, від того, як вирішиться ціннісний конфлікт, який виникає. Особливої гостроти цей конфлікт набуває у роботі з особами, які раніше вже отримували послуги притулку, але порушували правила перебування або повернулися до кривдника [75]. Чи має така особа рівне право на повторне отримання послуги? З одного боку, професійна етика вимагає недискримінації та визнання того, що повернення до кривдника є частиною циклу насильства, а не свідомим вибором. З іншого боку, обмеженість ресурсів змушує ставити питання про ефективність використання місця, яке могло б бути надане особі, що вперше звертається і більш мотивована до змін.

Ресурсні обмеження стосуються не лише фізичних місць у закладах, але й часових ресурсів фахівців. Високе навантаження, необхідність вести одночасно кілька складних випадків, брак часу для належної документації та рефлексії створюють ситуації, коли соціальний працівник фізично не може надати кожному клієнту той обсяг уваги та підтримки, який би відповідав професійним стандартам якості [30].

Отже, соціальний працівник опиняється між вимогами організації, що зобов'язують діяти відповідно до протоколу, і необхідністю враховувати право постраждалого на автономію.

Додатково ускладнює ситуацію неузгодженість і бар'єри у комунікації між різними структурами — поліцією, медичними закладами, соціальними службами та громадськими організаціями [25]. Різні вимоги, стандарти документування та протоколи взаємодії можуть суперечити один одному, що створює додаткові дилеми для працівника. Таким чином, інституційні обмеження створюють додатковий шар напруги у взаємодії з постраждалими від ГЗН.

Соціокультурні ціннісні конфлікти у професійній діяльності соціального працівника виникають на макрорівні взаємодії між універсалістськими професійними стандартами та партикуляристськими культурними нормами конкретного суспільного контексту. Звертаючись до концепції Т. Парсонса [92], можна інтерпретувати ці конфлікти як зіткнення різних ціннісних систем, що виконують функцію інтеграції соціальної системи. Професійні цінності соціальної роботи формують окрему нормативну підсистему, орієнтовану на універсалістські стандарти та досягнення результатів, тоді як традиційні культурні цінності можуть базуватися на партикуляристських зв'язках [83].

Також, професійні цінності соціальної роботи, що сформувалися переважно у західному контексті, відображають низький рівень дистанції влади (горизонтальні відносини між фахівцем і клієнтом), високий індивідуалізм (акцент на особистісну автономію), фемінність (турботу, підтримку) та низький рівень уникнення невизначеності (гнучкість у підходах) [66]. Фахівець опиняється у ситуації зіткнення професійної ідентичності, сформованої під впливом освітньої підготовки та міжнародних стандартів практики, з культурною ідентичністю, що належить до ширшого суспільного середовища. Це спричиняє необхідність балансувати між культурною чутливістю, що вимагає поваги до різноманіття життєвих укладів та цінностей клієнтів, і відповідальністю за дотримання базових прав людини, які можуть входити в протиріччя з окремими культурними практиками. Додатковим виміром таких конфліктів є напруга між прагненням професії до модернізації соціальних відносин відповідно до демократичних цінностей та суспільним опором змінам, укоріненим у страху втрати культурної ідентичності чи руйнування традиційного соціального порядку [44, 42]. Ці конфлікти є особливо складними, оскільки вимагають від фахівця здатності до критичної рефлексії власної культурної позиції, усвідомлення меж універсалізму професійних цінностей та розвитку навичок міжкультурного діалогу [102].

У цьому контексті важливо розглянути, які конкретні наслідки виникнення ціннісних конфліктів для соціального працівника та як вони проявляються в його професійній практиці.

Емоційне навантаження, що виникає через ціннісні конфлікти, безпосередньо пов'язане з ризиком професійного вигорання. У результаті це негативно впливає на якість надання допомоги: через перевантаження фахівець може пропускати важливі деталі у взаємодії з постраждалими, не вчасно оцінювати ризики або недостатньо гнучко підходити до індивідуальних потреб клієнта [85].

Додатково ціннісні конфлікти позначаються на взаєминах з постраждалими. Коли постраждалий відчуває, що його автономія або право на самовизначення обмежуються через протоколи чи суб'єктивні переконання працівника, виникають труднощі у формуванні довіри. Довіра є ключовим чинником ефективної допомоги, оскільки вона визначає готовність постраждалого відкриватися, ділитися інформацією та приймати підтримку. Недостатній рівень довіри може призводити до відмови від послуг, повернення до кривдника або відмова від рекомендованих заходів безпеки, що, у свою чергу, підвищує ризики для життя та здоров'я клієнта [66]. Таким чином, ціннісні конфлікти безпосередньо впливають на якість надання допомоги та на можливість реалізації соціального втручання відповідно до принципів ефективної і безпечної практики.

Отже, ціннісні конфлікти у сфері роботи з постраждалими від ГЗН формують комплексний спектр негативних наслідків — від емоційного навантаження та ризику професійного вигорання до зниження довіри та погіршення якості надання допомоги. Усвідомлення цих наслідків і системна підтримка фахівців є критично важливими для забезпечення ефективної, етично обґрунтованої та безпечної професійної практики.

**Висновки до 2 розділу:** визначено, що гендерно зумовлене насильство є багатовимірною соціальною проблемою, яка в умовах війни загострюється через збільшення масштабів, появу нових форм (зокрема, сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом) та поглиблення вразливості окремих груп населення. Проаналізовано форми та прояви ГЗН, що демонструє його системний характер та структурну обумовленість, що створює підґрунтя для виникнення ціннісних суперечностей у професійній діяльності.

Виокремлено особливості профілю клієнтів соціальної роботи з постраждалими від ГЗН, зокрема їхній психологічний стан, травматичний досвід, амбівалентність, труднощі в комунікації та специфічні потреби різних категорій (жінки з дітьми, чоловіки, літні люди, ВПО, постраждали від СНПК). Встановлено, що саме ці особливості часто стають джерелом ціннісних конфліктів, оскільки суперечать очікуванням фахівців, протоколам надання допомоги або власним уявленням працівників про «правильну» поведінку постраждалої особи.

Досліджено нормативно-правову базу України щодо соціальної роботи, зокрема у сфері протидії ГЗН, яка інституціалізує професійні цінності, переводячи їх у площину конкретних процедур і обов'язків. Аналіз ключових документів виявив, що законодавство фіксує низку ціннісних орієнтирів (безпека, конфіденційність, індивідуальний підхід, партисипативність, гендерна чутливість). Однак одночасно воно створює структуровані поля для виникнення ціннісних конфліктів у професійній діяльності. Виявлено, що колізії між нормативно-правовими актами є причиною ціннісних конфліктів в соціальній роботі.

На основі попереднього теоретичного аналізу виокремлено види ціннісних конфліктів у соціальній роботі, серед яких ключовими є конфлікт між особистими цінностями фахівця та професійними цінностями, між цінностями клієнта та цінностями фахівця, між інституційними вимогами та

потребами клієнта, а також між соціокультурними та особистими цінностями соціального працівника. Визначено, що такі конфлікти мають негативні наслідки як для фахівців (емоційне вигорання, фрустрація), так і для якості надання допомоги (зниження довіри, неефективність втручань).

## **РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЦІННІСНИХ КОНФЛІКТІВ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ГЗН**

### **3.1. Програма емпіричного дослідження**

#### **Актуальність дослідження.**

Зростання чисельності постраждалих від гендерно зумовленого насильства спричиняє появу багатьох нових викликів у надавачів соціальних послуг при роботі з ними. Окрім збільшення кількості бенефіціарів, саме явище гендерно зумовленого насильства стає більш комплексним, у зв'язку з військовою агресією Росії в бік України та з супроводжуваними від цього факторами. Фахівцям з соціальної роботи необхідно адаптуватися під роботу з новими категоріями постраждалих в умовах кризи суспільства та воєнного стану. Такі макро- та мікрофактори (стрес фахівців, травма системи, недостатність кадрового забезпечення в організації) можуть стати причиною для непорозуміння, що потенційно може породжувати конфлікт. Особливо, коли професійні етичні стандарти та цінності працівника суперечать цінностям клієнта, або не дають розуміння як діяти в складній ситуації клієнта.

Ціннісний конфлікт в соціальній роботі з постраждалими від ГЗН загрожує безпеці клієнта, його адаптації та реабілітації, а також може породжувати стигми та дискримінації. Дослідження ціннісних конфліктів, особливостей їхнього протікання, способів вирішення та їх попередження на прикладі Кімнати кризового реагування та Притулку найкраще зможе відобразити динаміку конфліктів цінностей. Адже саме в цих закладах соціального забезпечення постраждалі від ГЗН найбільше взаємодіють з соціальними працівниками. І, так як специфіка зазначених закладах полягає в довгостроковому перебуванні особи (в середньому пів року), досвід місцевих фахівців особливо цінний, бо вони супроводжують її на всіх етапах виходу зі складної життєвої ситуації, пов'язаної з насильством за ознакою статі. Такі

умови дозволяють побачити ціннісний конфлікт: як він протікає на різних етапах роботи з клієнткою, так і загалом його вплив на ведення випадку ПО. Особливо цінними є визначення методів вирішення та боротьби з ціннісними конфліктами та характеристика їхньої ефективності.

**Об'єкт** – завідувачка Притулку для жінок, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі Київського міського Центру гендерної рівності, запобігання та протидії насильству.

**Предмет** - ціннісні конфлікти, які виникають у професійній діяльності завідувачки притулків в роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства, а також практики і механізми їх подолання.

**Мета** – схарактеризувати ціннісні конфлікти в роботі з постраждалими від ГЗН, виявити дієві практики їх подолання та сформулювати практичні рекомендації для підвищення якості допомоги постраждалим.

**Завдання:**

1. Виявити найтипівіші ситуації, у яких виникають ціннісні конфлікти при наданні допомоги постраждалим від ГЗН.
2. Визначити джерела та чинники, що провокують або посилюють ціннісні конфлікти (інституційні, культурні, ресурсні, індивідуальні).
3. Описати процедури та практики, які застосовуються для вирішення або пом'якшення таких конфліктів.
4. Розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення процедур, супервізійної підтримки та навчальних програм для служб кризового реагування і притулків.

**Методи збору інформації:** напівструктуроване інтерв'ю було обрано як оптимальний метод дослідження, оскільки дозволяє отримати детальні відповіді з інформацією про конфлікти цінностей при роботі з постраждалими від ГЗН з якими стикаються соціальні працівники. За

рахунок своєї гнучкості, напівструктуроване інтерв'ю дозволяє направити русло розмови на виявлення переконань та цінностей респондентів, що особливо корисно при дослідженні ціннісних конфліктів.

Додатково, для поглибленого аналізу конкретних проявів ціннісних конфліктів, буде використаний метод монографічного кейс-стаді. Він забезпечує можливість реконструкції подій, рішень, емоційних реакцій і професійних дилем у їхньому реальному контексті. Це дає змогу виявити не лише формальні чинники конфлікту, а й приховані механізми — індивідуальні цінності фахівців, емоційні навантаження, інституційні обмеження, динаміку стосунків з постраждалими, а також внутрішні управлінські процеси команди. Кейс-стаді дозволяє інтегрувати суб'єктивні переживання працівників і об'єктивні умови роботи, що робить його особливо релевантним для дослідження етичних дилем і конфліктів цінностей у сфері допомоги постраждалим від ГЗН.

### **Інтерпретація основних понять дослідження:**

*Гендерно зумовлене насильство (ГЗН)* – насильство відносно особи, що вчиняється через її стать або гендерну ідентичність та невідповідність гендерним очікуванням.

*Постраждала особа від ГЗН (ПО)* – особа, яка зазнала гендерно зумовленого насильства.

*Конфлікт* – процес взаємодії між особами, групами або організаціями, що супроводжується суперечностями, розбіжностями та конкуренцією, в результаті якого виникають негативні емоції, напруга та протиріччя, що потребують розв'язання.

*Ціннісний конфлікт* – протиріччя між системами цінностей, переконань і моральних орієнтирів учасників взаємодії, яке проявляється у вигляді внутрішньої або міжособистісної напруги.

Розвідувальне дослідження може виступати як пілотне, що дозволяє перевірити робочі гіпотези та адаптувати їх відповідно до отриманих даних. Це забезпечує більш точне і релевантне розуміння проблеми ціннісних конфліктів в соціальній роботі в контексті гендерно зумовленого насильства, та допоможе виявити механізми вирішення проблеми.

### **Гіпотези дослідження**

Гіпотеза 1: повернення постраждалих до кривдників та відмова від допомоги викликають у фахівців найсильніші ціннісні конфлікти.

Гіпотеза 2: чим довше фахівець супроводжує випадок постраждалої особи, тим вищий ризик виникнення ціннісних конфліктів.

Гіпотеза 3: найчастіше ціннісні конфлікти виникають при роботі з постраждалими від ГЗН, а саме СНПК.

## **3.2. Результати дослідження**

Аналіз відповідей респондентки дозволяє виокремити базові професійні цінності, які визначають підхід до роботи з постраждалими особами. Респондентка підкреслює центральність принципу безумовного прийняття:

*«Для мене особисто цінністю є прийняти людину зі всім тим, з чим вона прийшла до нас. І на основі цього допомогти їй вийти або поліпшити становище».*

Це висловлювання відображає професійну цінність поваги до особистості, що кореспондує з принципом індивідуалізації Ф. Бістека та цінністю визнання гідності людини, закріпленою в Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи. Наголос на унікальності кожної ситуації демонструє усвідомлення необхідності уникнення стереотипного мислення у роботі з постраждалими.

Другою важливою цінністю виступає результативність допомоги як підтвердження сенсу професійної діяльності:

*«Найбільше, що для мене цінне, це щоб була видна допомога наших спеціалістів, і нашої комплексної допомоги, тобто всіх спеціалістів... І якщо ми бачимо хоча б краплю цього результату, то це вже приємно».*

Така орієнтація на видимі зміни в житті клієнта відображає інструментальну цінність відповідальності та професійної ефективності за термінологією М. Рокича. Водночас саме ця цінність може стати джерелом внутрішньоособистісних ціннісних конфліктів, коли очікуваний результат не відповідає реальним змінам у поведінці постраждалої особи.

Третьою ключовою цінністю є збереження власного ресурсу фахівця:

*«...коли сама особа, яка надає їй допомогу, врівноважена, тобто розуміє, де її рамки, норми, який у неї ресурс для того, щоб вийти із її проблемної ситуації, щоб зберегти себе і допомогти людині».*

На питання про роль етичного кодексу та нормативно-правових актів респондентка підтвердила їхню регулятивну функцію у ситуаціях конфлікту:

*«Коли виникають конфліктні ситуації із соціальними працівниками і постраждалими особами, то завжди передивляюся саме етичний кодекс, етичні норми».*

Це свідчить про те, що нормативні документи виступають не просто формальними вимогами, а практичним інструментом для вирішення професійних конфліктів. Водночас респондентка наголошує на захисній функції етичних норм:

*«...якщо є порушення з нашого боку відносно особи постраждалої, до нас можуть бути питання... можуть порушуватись права людини, а це недопустимо в нашій роботі, тому що це вже йде насильство»*

Проведене інтерв'ю виявило кілька типових ситуацій, що породжують внутрішньоособистісні ціннісні конфлікти у фахівців. Одним з найбільш

емоційно складних викликів є рішення клієнтки повернутися до кривдника після отримання допомоги:

*«Якщо дуже багато витрачено сил... коли ми всі працювали, щоб їй чимось допомогти... А вона каже, що вона йде назад. А як так? Ти починаєш у собі шукати якусь причину, відчуваєш розчарування...З часом це легше вже... коли ти приймаєш рішення, що я буду допомагати, а людина сама повинна вирішити, чи приймати цю допомогу чи ні».*

Цей фрагмент ілюструє внутрішньоособистісний конфлікт між кількома професійними цінностями. З одного боку, цінність самовизначення клієнта, закріплена в Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи [], вимагає визнання права постраждалої особи приймати власні рішення. З іншого боку, цінність результативності допомоги та професійної ефективності вступає у суперечність з очевидним «провалом» втручання. Додатково актуалізується внутрішній конфлікт між професійною відповідальністю за безпеку клієнта (цінність захисту від шкоди) та повагою до його автономії. Респондентка описує еволюцію власного ставлення до таких ситуацій: спочатку домінують емоції розчарування та пошук причин у власних діях, але з часом виробляється професійна дистанція як механізм збереження емоційного ресурсу. Це підтверджує гіпотезу 1 про те, що повернення постраждалих до кривдників викликає найсильніші ціннісні конфлікти у фахівців.

Респондентка наводить конкретний приклад, що ілюструє глибину цього конфлікту:

*«У нас бувало таке, що він її так товк, і вона приїхала до Кімнати кризового реагування вся побита, її направили в лікарню. Вона пробула в лікарні місяць, потім повернулася на кризову, зібрала всі медичні довідки. Поїхала в притулок, відійшла ще місяць, і сказала: все, я вертаюсь до нього, бо я без нього не можу. Стоп, ти щойно була майже на межі смерті... я не*

*розумію жінок. Бо ти пояснюєш, що якщо був один раз, то буде і інший, і це увійде в циклісність. Але людина має власний вибір. Але це завжди неприємно».*

У цьому випадку конфлікт посилюється очевидною загрозою для життя клієнтки, що робить протиріччя між повагою до автономії та обов'язком захисту особливо болісним для фахівця. Відчуття нерозуміння («я не розумію жінок») свідчить про міжособистісний ціннісний конфлікт, коли логіка поведінки клієнтки суперечить раціональним очікуванням фахівця.

Окремою категорією ситуацій, що породжують інституційні ціннісні конфлікти, є випадки роботи з клієнтками, які мають психічні розлади:

*«Ми за законом маємо при поселенні в притулок взяти довідки у людини, що в неї немає певних хвороб... психолог явно бачить психіатрію... А ми не можемо зараз цій людині відмовити в послугах, бо в нас є довідка, що вона просто з депресією».*

Це яскравий приклад інституційного ціннісного конфлікту, що виникає через колізію між формальними вимогами законодавства та професійною оцінкою реальних потреб і ризиків. Фахівці опиняються у ситуації, коли офіційний документ суперечить їхній експертній оцінці, створюючи дилему: дотримуватися протоколу чи захищати інтереси інших клієнток закладу. Респондентка деталізує цю проблему:

*«Її направили до психіатра, який їй видав довідку про те, що в неї звичайна депресія. Але наш психолог не погоджується з цим. Ми консультиємося з різними психіатрами: і вже 3 лікаря, по ознаках, які є в цій людині, чітко говорять про наявність діагнозу з психіатрії... Ми стоїмо в дилемі: бо послуги притулку людям з психічними розладами ми не можемо надавати, але офіційного підтвердження немає, це тільки на основі спостереження».*

Актуалізується конфлікт між цінністю недискримінації (неможливість відмовити особі з формально правильними документами) та цінністю безпеки інших клієнток закладу. Також це демонструє обмеженість можливостей фахівців у ситуаціях, коли формальна система оцінки (15-хвилинна консультація психіатра) не відповідає потребам комплексної діагностики:

*«Спеціалісти також кажуть, що тих 15 хвилин на консультації психіатра, це недостатньо, щоб побачити цей розлад, який у неї є».*

Респондентка також наголошує на додатковому етичному виміру цього конфлікту:

*«Її вигнати з Притулку теж: конфлікти інтересів, бо там її діти, куди вона піде з ними?»*

Тут проявляється конфлікт між захистом прав дітей та обмеженістю альтернатив для матері з психічними розладами.

Окремим джерелом ціннісних конфліктів є міжособистісна динаміка взаємодії між соціальним працівником та клієнткою, коли відсутність контакту породжує надмірну фіксацію на формальних правилах. Респондентка описує:

*«Людина навіть адекватна, абсолютна нормальна, але соц. працівник настільки помішаний на виконанні правил, інструкцій, що починає чіплятись до неї...Тут треба індивідуальний підхід застосовувати, а для цього по інструкції ти не подієш: кожного разу одне й те саме».*

Цей фрагмент демонструє внутрішньоособистісний конфлікт у самого соціального працівника між інструментальною цінністю дотримання правил та процедур (що може відображати потребу в контролі та передбачуваності) і професійною цінністю гнучкості та індивідуального підходу [30]. Така поведінка може бути захисним механізмом проти емоційного залучення або проявом професійної деформації, коли дотримання процедур стає самоціллю, витісняючи клієнтоорієнтованість.

Респондентка також ідентифікує, що цей міжособистісний конфлікт може мати своїм джерелом динаміку влади:

*«І тут треба вчасно зрозуміти, це може бути соц. працівник, який відчув владу та зробив такі умови проживання як у концтаборі. Треба зрозуміти і бік людини, бо вона постійно все життя прожила в таких умовах, у насильстві, і тут вона прийшла до нас у притулок, тільки-тільки стала розслаблятися, і її в рамки вжали, вона не буде спокійно на це реагувати».*

Це демонструє ризик відтворення владних патернів у самій системі допомоги, коли фахівець неусвідомлено може стати джерелом повторної травматизації через авторитарний стиль взаємодії. Такий прояв суперечить базовій професійній цінності наснаження (empowerment) та принципу недопущення шкоди [30].

На питання про те, на яких періодах роботи з клієнткою частіше виникають конфлікти, респондентка зазначила:

*«По суті, місяць перший, коли відбувається адаптація, і вже в кінці, коли їх треба виселяти».*

Що частково підтверджує гіпотезу 2, але демонструє, що залежність між тривалістю супроводу та ймовірністю виникнення ціннісних конфліктів є нелінійною. Конфлікти концентруються на початковому етапі, коли клієнт адаптується до нових умов у стані гострого стресу та може проявляти захисну агресію або підозрілість. Респондентка розшифровує:

*«Я розумію, що людина попадає в цей стрес, коли вона прийшла, і їй треба час на адаптацію, щоб зрозуміти, які працівники, як там жити, як контактувати з іншими ПО».*

На цьому етапі ціннісні конфлікти можуть виникати через розбіжність між очікуваннями клієнта щодо негайного вирішення всіх проблем та реалістичними можливостями служби.

Завершальний етап також характеризується підвищеним ризиком конфліктів, але з інших причин:

*«Вони починають від нас ще більше очікувати, коли вже підходить до закінчення термін перебування в Притулку... Але за 2 тижні до виселення вони починають злитись, зриватись на соц. працівників, що їм не вистачає днів. Починають маніпулювати, після півроку безкоштовного проживання, надання послуг».*

Це ілюструє конфлікт між професійною цінністю дотримання організаційних правил (обмеження терміну перебування) та розумінням екзистенційного страху клієнтки перед невизначеністю. З точки зору теорії Ш. Шварца, тут стикаються цінності безпеки та стабільності (для клієнта) з цінностями універсалізму та справедливого розподілу ресурсів (для фахівця, який розуміє потреби інших постраждалих, що очікують на місце) [8].

Респондентка також зазначає динамічний характер виявлення ціннісних конфліктів протягом тривалого супроводу:

*«Може бути. Через те, що з кожним місяцем людина може відкриватись. Або буває, що оці цінності, вони спочатку були приховані. І людина починає ставати самою собою. У нас була ситуація, що жінка в нас жила 4 місяці, велася з нею робота психолога, інша робота. А потім ми дізнаємося, що вона є психічно хворою та що це вона є кривдницею відносно своєї дочки. Коли таке дізнаєшся, розумієш, що оця робота, яку ти вів, надана не тій людині».*

Приклад демонструє особливо складний випадок, коли початкове розуміння ситуації як випадку домашнього насильства з боку партнера виявляється неповним, і постраждала сама є кривдницею щодо своєї дитини. Це породжує глибокий етичний конфлікт: фахівці надавали підтримку особі, виходячи з припущення про її статус жертви, але виявилось, що вона одночасно є і агресором.

Щодо роботи з постраждалими від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, респондентка підкреслила унікальність виклику:

*«З цією категорією було дуже складно та важко на початку, коли ми взагалі не знали, як з ними працювати. Бо ми знаємо та виробили алгоритм дій з постраждалими від домашнього насильства, а от СНПК це взагалі інша категорія... Бо будь-яка дія може стати тригером. Бо ти наче все робиш правильно, а все одно виникає стрес у клієнтки... У нас була одна жінка, за якою не можна було сзаду ходити, бо в полоні за нею йшли та били, і в неї був стрес, коли хтось дублював цю поведінку».*

Зазначений кейс ілюструє необхідність травма-інформованого підходу [66] та глибокого розуміння тригерів, що може вимагати порушення звичних патернів поведінки фахівців та створювати дискомфорт через постійну необхідність самоконтролю. Відсутність готових алгоритмів роботи з цією категорією породжує ціннісний конфлікт, причиною якої може стати небажання усвідомлення власної некомпетентності у новій ситуації.

Респондентка зазначає:

*«Щоб дізнатись усі ці нюанси роботи з ними, треба міжособистісна взаємодія між іншими фахівцями, які з нею працювали до цього».*

Таким чином, показова важливість міжорганізаційної координації та визнання меж власної компетентності як професійної цінності. Водночас виявлена складність частково підтверджує гіпотезу 3, демонструючи підвищену складність роботи з постраждалими від СНПК, однак респондентка не визначає цю категорію як єдину групу високого ризику для виникнення ціннісних конфліктів. Значні виклики виникають також при роботі з клієнтками з психічними розладами, представницями маргіналізованих груп, особами, які самі є кривдниками.

На питання про фактори, які найбільше спричиняють конфлікти цінностей, респондентка зазначила:

*«Мені здається, що зараз на фоні війни це є емоційні вигорання особисті, перевтома, мала заробітна плата -- бо це стимулом у роботі».*

Індивідуальні фактори (емоційне вигорання, фізичне виснаження, відсутність належного матеріального визнання праці) суттєво підвищують вразливість до ціннісних конфліктів. Емоційне вигорання може призводити до втрати чутливості до потреб клієнтів, цинізму, емоційного дистанціювання, що суперечить професійній цінності емпатії та турботи. Низька заробітна плата може породжувати внутрішній конфлікт між альтруїстичною мотивацією допомагати іншим (що базовою професійною цінністю соціальної роботи) та потребою забезпечувати власні базові потреби та потреби сім'ї.

Респондентка також ідентифікує культурні фактори як джерело ціннісних конфліктів:

*«Буває в нас є момент культурних конфліктів... була іранка, або жінка з Одеської області... яка навіть не розуміла українську... Або в нас отримувала допомогу циганка, ромка... Це вже стигматизоване відношення».* Респондентка чесно визнає наявність упереджень: *«Для нас вона була циганкою, ми її навіть не сприймали як особу ромської національності... Це вже стигматизоване відношення. Під час якого ти починаєш її підозрювати в чомусь».*

Тут наглядно показані соціокультурні ціннісні конфлікти, коли особисті культурні установки та стереотипи фахівця можуть суперечити професійним принципам недискримінації та поваги до різноманітності. Такі конфлікти є особливо складними, оскільки культурні упередження часто діють на неусвідомлюваному рівні і можуть впливати на якість надання допомоги навіть при формальному дотриманні процедур. Особливо показовою є ситуація з іранкою, де культурний бар'єр посилювався мовним та ідеологічним: *«жінка з Одеської області, ближче до Молдови, яка навіть не*

*розуміла українську, та ще була прихильницею теорії змов. Там навіть не культурний, а ментальний фактор».*

Міжособистісні ціннісні конфлікти можуть виникати не лише через відмінності у гендерних установках чи ставленні до насильства, але й через фундаментальні розбіжності у світогляді, епістемологічних переконаннях, довірі до інституцій. Для фахівця, чия професійна діяльність ґрунтується на раціональному аналізі ситуації та доказовому підході, взаємодія з клієнткою, яка дотримується конспірологічних теорій, створює глибокий ціннісний конфлікт між повагою до права клієнта на власні переконання та прагненням допомогти йому приймати рішення на основі об'єктивної інформації.

Інституційні ціннісні конфлікти особливо яскраво проявляються у ситуаціях, пов'язаних із гендерною сегрегацією у наданні послуг.

*«В законодавстві є навіть типові положення про Притулок для жінок... там навіть немає слова чоловіків, або осіб... А коли чоловіку потрібно не тільки ККР, а й Притулок, то ми вимушені... послугу отримає Притулку, але це тільки наш досвід».*

Фахівці змушені діяти в «сірій зоні», формально порушуючи одні норми заради дотримання інших. Респондентка пояснює складність ситуації:

*«Ми від них не відхрещуємося, ми змогли поставити їх на рівень з жінками, так що можемо надавати послугу притулку. Але це тільки наш досвід. Дуже добре, що в нас є ККР, яка розмежована. Але в законодавстві чітко пише, що ми чоловіків не можемо поселяти до жінок у Притулок».*

Наведений конфлікт має кілька вимірів. По-перше, це конфлікт між професійною цінністю недискримінації та законодавчими обмеженнями. По-друге, це конфлікт між потребами різних категорій клієнтів: чоловіків, які потребують притулку, та жінок, які можуть відчувати загрозу від присутності чоловіків через свій травматичний досвід. Респондентка також ідентифікує ще одну проблемну ситуацію, пов'язану з гендерною сегрегацією:

*«Навіть коли в нас іде особа -- мама з дітьми, які постраждали від насильства, і цим дітям більше ніж 18 років, ми не можемо їх разом поселити, тому що це вже йдуть громадяни повноцінні, особи юридичні, і це вже по суті ми порушуємо одні акти, виконуючи інший».*

Респондентка також згадує про невирішене питання надання послуг особам із небінарною гендерною ідентичністю:

*«Піднімалося питання, а як же ж ми будемо надавати послуги, якщо особою є чоловік, який вважає себе жінкою, як ми можемо поселити його до жінки. Тут тепер проявляється ці ціннісні проблеми, як ми можемо охопити таку категорію».*

Існуюча бінарна система надання послуг не відповідає реальному різноманіттю гендерних ідентичностей постраждалих, створюючи ситуацію структурної дискримінації.

Ще однією формою інституційних конфліктів є колізії, пов'язані з правом на конфіденційність. Респондентка зазначає:

*«Ми за законом маємо при поселенні в притулок взяти довідки у людини, що в неї немає певних хвороб та її аналізи. І на нас були скарги, що такі дані є приватними, і ми, беручи ці довідки, порушуємо право на конфіденційність. Що ми не маємо права вимагати ці довідки. І була скарга, коли ми надали довідку юристам, що клієнтка отримує у нас послуги, а вона заявила, що ми порушили її права».*

З одного боку, професійна цінність конфіденційності вимагає максимального захисту персональної інформації клієнта. З іншого боку, цінність безпеки та захисту від шкоди вимагає знати про потенційні ризики, пов'язані зі станом здоров'я особи, яка буде проживати у спільному просторі з іншими вразливими особами.

Щодо механізмів подолання ціннісних конфліктів респондентка підкреслила ключову роль супервізії:

*«Це супервізія, корисніша індивідуальна».*

Перевага індивідуального формату пояснюється тим, що він дозволяє глибше опрацювати особистісні реакції фахівця, його власні упередження та емоційні виклики, які можуть бути занадто інтимними для обговорення в групі.

Респондентка також описує механізм вироблення професійної дистанції як засобу захисту від емоційного виснаження:

*«Коли є робота, і ти робиш її на роботі... коли ти приймаєш рішення, що я буду допомагати, а людина сама повинна вирішити, чи приймати цю допомогу чи ні, то тоді набагато легше».* Це ілюструє процес інтерналізації професійної цінності самовизначення клієнта не просто як абстрактного принципу, а як внутрішньої переконаності, що допомагає зберегти емоційний ресурс. Усвідомлення меж професійної відповідальності («я надаю можливості та підтримку, але вибір належить клієнту») дозволяє фахівцю уникнути почуття провини або професійної неспроможності у ситуаціях, коли клієнт приймає рішення, що суперечать рекомендаціям [67].

Щодо вдосконалення системи, респондентка висловлює конкретні пропозиції. По-перше, спрощення документообігу:

*«Завжди б'юся за те, що дуже багато документів при зарахуванні особи до ККР або Притулку... можливо, щоб був один документ, але в ньому все було враховано».*

Надмірна бюрократизація створює додаткове навантаження на фахівців, відволікаючи їх від безпосередньої роботи з клієнтами, що може породжувати конфлікт між адміністративними вимогами та клієнтоорієнтованістю.

По-друге, створення єдиної електронної бази даних:

*«Фіксація не на папері, а в електронному форматі... хоча б загальна система, коли працівник кризової заповнив, працівник притулку додав. І все це бачать».*

### **3.3. Рекомендації щодо запобігання ціннісних конфліктів, що виникають у соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства**

Результати проведеного емпіричного дослідження засвідчують необхідність комплексного підходу до вдосконалення системи надання допомоги постраждалим від гендерно зумовленого насильства. Виявлені ціннісні конфлікти, їхні джерела та наслідки вказують на потребу системних змін на кількох рівнях: інституційному, процедурному, освітньому та супервізійному. Запропоновані рекомендації ґрунтуються як на результатах інтерв'ю з фахівцями служб кризового реагування, так і на теоретичних засадах, викладених у попередніх розділах дослідження.

Насамперед необхідним є усунення законодавчих колізій, які створюють структурне підґрунтя для виникнення ціннісних конфліктів. Проведене дослідження виявило гостру суперечність між принципом гендерної рівності, закріпленим у Законі України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» [69], та обмеженнями Типового положення про притулок [72], яке передбачає надання послуг виключно жінкам. Ця нормативна невідповідність змушує фахівців діяти у «сірій зоні», формально порушуючи одні норми заради дотримання інших, що створює додаткове етичне навантаження та підриває правову визначеність професійної діяльності. Доцільним є перегляд та уніфікація термінології нормативно-правових актів, що регулюють надання послуг постраждалим від насильства, із заміною формулювання «притулок для жінок» на «притулок для осіб», що узгоджувалося б із принципом недискримінації та забезпечувало б рівний доступ до послуг незалежно від статі. Водночас це має супроводжуватися чітким визначенням процедур забезпечення безпеки та приватності у випадках спільного перебування у закладі осіб різної статі, зокрема через архітектурне

розмежування простору, створення окремих секцій або розвиток мережі спеціалізованих притулків для чоловіків.

Другим критичним напрямом є розробка та впровадження єдиної електронної системи обліку постраждалих від гендерно зумовленого насильства, що отримують послуги у різних закладах. Як засвідчили результати дослідження, відсутність такої системи призводить до ситуацій, коли особи, які систематично порушували правила перебування в одному закладі, отримують направлення до іншого без інформування про попередній негативний досвід взаємодії. Це не лише створює додаткові ризики для безпеки інших клієнток та персоналу, але й підриває ефективність використання обмежених ресурсів системи допомоги. Створення захищеної міжвідомчої бази даних дозволило б забезпечити прозорість у наданні послуг, уникнути дублювання зусиль різних організацій, оперативно обмінюватися інформацією про специфічні потреби та тригери конкретної постраждалої особи. Водночас впровадження такої системи має супроводжуватися чітким регулюванням питань конфіденційності, визначенням кола осіб, які матимуть доступ до інформації, та механізмів захисту персональних даних відповідно до вимог законодавства про захист інформації. Доцільним є розробка єдиного стандартизованого документа для фіксації інформації про постраждалу особу, який би інтегрував різні аспекти оцінки потреб, ризиків та наданих послуг, що зменшило б бюрократичне навантаження на фахівців та дозволило б зосередитися на безпосередній роботі з клієнтом. Уніфікація таких процедур також допомогла б запобігти ціннісним конфліктам, оскільки зменшує простір для суб'єктивних рішень і забезпечує дотримання спільних професійних стандартів у роботі з постраждалими

Доцільною є розробка інтегрованої форми первинної оцінки потреб та ризиків, яка б замінила кілька окремих документів та одночасно слугувала основою для складання індивідуального плану роботи. Впровадження

електронного документообігу дозволило б автоматизувати частину рутинних операцій, забезпечити швидкий доступ до інформації різним фахівцям, які працюють з клієнткою, зменшити ймовірність втрати документів.

Окремої уваги заслуговує вдосконалення процедур первинної оцінки психічного стану постраждалих осіб при зарахуванні до притулку або кімнати кризового реагування. Проведене дослідження виявило проблемну ситуацію, коли формальна довідка від психіатра про відсутність протипоказань до перебування у закладі суперечить професійній оцінці психолога служби, який виявляє ознаки серйозного психічного розладу у клієнтки. У таких випадках фахівці опиняються у дилемі між юридичним обов'язком надати послугу на підставі наявних документів та етичною відповідальністю за безпеку інших мешканців закладу. Вирішенням цієї проблеми може стати запровадження процедури незалежної повторної психіатричної оцінки у випадках обґрунтованих сумнівів щодо адекватності первинного висновку, а також розробка чітких критеріїв та алгоритмів дій у ситуаціях, коли психічний стан клієнтки становить потенційну загрозу для оточення. Необхідним є також закріплення на законодавчому рівні права закладу на тимчасове припинення надання послуг у випадку виявлення ознак психічного розладу, який не був задекларований при зарахуванні, із одночасним забезпеченням перенаправлення такої особи до спеціалізованого закладу, що надає послуги особам із психічними порушеннями.

Результати дослідження засвідчили, що супервізія є одним із ключових механізмів подолання ціннісних конфліктів, однак її ефективність значною мірою залежить від регулярності, формату та змісту. Доцільним є запровадження обов'язкової щомісячної індивідуальної супервізії для кожного соціального працівника, яка дозволяла б глибоко опрацьовувати складні випадки, аналізувати власні емоційні реакції на поведінку клієнтів, виявляти та рефлексувати особисті упередження та стереотипи, що можуть впливати на

якість надання допомоги. Паралельно має функціонувати система групової супервізії, що проводиться раз на два тижні для всього колективу закладу, метою якої є обговорення системних проблем у роботі, вироблення спільних підходів до складних етичних дилем, зміцнення командної згуртованості та профілактика міжособистісних конфліктів у колективі. Особливо важливою є можливість позапланової супервізії у кризових ситуаціях, коли фахівець відчуває гострий емоційний стрес або стикається з ситуацією, що вимагає термінового етичного консультування [95].

Змістовно супервізія має охоплювати кілька ключових аспектів професійної діяльності. По-перше, це аналіз ціннісних конфліктів та етичних дилем, що виникають у конкретних випадках ведення, із використанням методології етичного аналізу, яка дозволяє виявити, які саме цінності вступають у суперечність, які альтернативні варіанти дій існують, які наслідки матиме кожен із варіантів для різних сторін, та який вибір найкраще відповідає професійним стандартам. По-друге, супервізія має включати роботу з контрперенесом та емоційними реакціями фахівця на клієнтів, зокрема у ситуаціях повернення постраждалих до кривдників, амбівалентної поведінки, відмови від допомоги, агресивних або маніпулятивних патернів взаємодії. Потретє, важливим напрямом є профілактика професійного вигорання через моніторинг ресурсного стану працівників, допомогу у виробленні здорових стратегій самодопомоги, встановленні меж між роботою та особистим життям, розвитку навичок емоційної саморегуляції. Супервізори мають мати відповідну підготовку у сфері травма-інформованого підходу, етики соціальної роботи, психології допомагаючих професій, а також глибоке розуміння специфіки гендерно зумовленого насильства [12, 34].

Необхідним є розробка та впровадження спеціалізованих навчальних програм для фахівців, які працюють або планують працювати у службах допомоги постраждалим від насильства. Такі програми мають включати

поглиблене вивчення травма-інформованого підходу із практичним опануванням навичок розпізнавання тригерів, створення безпечного середовища взаємодії, роботи з дисоціативними станами та іншими проявами посттравматичних реакцій [6].

З огляду на постійну еволюцію форм гендерно зумовленого насильства та появу нових категорій постраждалих, зокрема у зв'язку з військовою агресією, необхідним є запровадження системи безперервного професійного навчання. Фахівці мають регулярно, проходити тематичні тренінги та семінари, що висвітлюють нові підходи до роботи, зміни у законодавстві, результати сучасних досліджень у сфері допомоги постраждалим від насильства. Важливою формою професійного розвитку є міжвідомча взаємодія та обмін досвідом між різними організаціями, що працюють у цій сфері, як це було продемонстровано у досвіді респондентки щодо навчання роботі з постраждалими від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом. Доцільним є запровадження практики регулярних міжвідомчих нарад за участю представників усіх служб, що працюють з постраждалими у конкретній територіальній громаді, для обговорення системних проблем, вироблення узгоджених підходів, вирішення конфліктних ситуацій.

Таким чином, запропоновані рекомендації охоплюють всі ключові аспекти функціонування служб кризового реагування та притулків, від законодавчого регулювання до конкретних процедур роботи з клієнтами, від системи супервізії до програм професійного навчання. Їх комплексна реалізація дозволить суттєво підвищити якість надання допомоги постраждалим від гендерно зумовленого насильства, зменшити ймовірність виникнення ціннісних конфліктів у професійній діяльності фахівців, забезпечити їм належну підтримку для збереження емоційного ресурсу та попередження професійного вигорання.

## Висновки

Конфлікт є багатовимірним соціальним явищем, природа якого розкривається через інтеграцію соціологічних (К. Маркс, Л. Козер, Р. Дарендорф, Е. Дюркгейм) та психологічних (К. Левін, Дж. Дьюї) підходів. Ціннісний конфлікт слід розглядати як особливий тип протиріч, що випливає з зіткнення фундаментальних переконань, світоглядних установок та моральних норм учасників взаємодії. Аналіз теорій М. Рокича та Ш. Шварца дав змогу описати структуру ціннісних систем та окреслити потенційні джерела їх несумісності, зокрема конфлікти між термінальними та інструментальними цінностями, між полюсами відкритості до змін і консерватизму, а також між особистими, груповими, професійними та культурними рівнями цінностей. У контексті українського суспільства, яке переживає воєнну та соціальну трансформацію, такі суперечності набувають особливої гостроти, оскільки зміна соціальних норм і посилення невизначеності спричиняють ієрархічні зсуви у ціннісних перевагах як у фахівців соціальної сфери, так і серед клієнтів, що підвищує ймовірність ціннісних колізій.

Професійні цінності соціальної роботи, проаналізовані через призму різних теоретичних підходів та еволюції міжнародних етичних кодексів, постають не як статичний набір норм, а як динамічна, історично та соціально зумовлена система, що визначає саму сутність професії. Вони виконують фундаментальні ідентифікаційну, регулятивну, мотиваційну, захисну та трансформаційну ролі, спрямовуючи діяльність фахівця від індивідуальної роботи з клієнтом до участі в зміні соціальних структур. Сучасне розуміння цих цінностей, закріплене в Глобальній декларації 2018 року, демонструє чіткий перехід від індивідуалістичної парадигми до етики взаємозалежності,

солідарності та прав людини, де акцент зсувається з автономії на інтерсуб'єктивність та колективну відповідальність.

До основних професійних цінностей соціального працівника належать повага до гідності людини, сприяння правам людини та соціальній справедливості, право на самовизначення та конфіденційність, професійну доброчесність та відповідальність. Формуються та регулюються на кількох взаємопов'язаних законодавчих рівнях. Верхній рівень становлять міжнародні документи (конвенції, декларації), ратифіковані Україною, які закріплюють універсальні стандарти. Національний рівень включає Конституцію України та закони, що деталізують ці принципи. Третій рівень містить профільні підзаконні акти, накази Міністерства соціальної політики, які встановлюють процедурні норми. Окрему важливу роль відіграють корпоративні етичні кодекси (Етичний кодекс соціального працівника України), які конкретизують ціннісні орієнтири для повсякденної професійної практики, заповнюючи прогалини між загальними правовими нормами та ситуаціями морального вибору.

Система цінностей Ш. Рамона формує фундаментальну основу для переходу від патерналістської до партнерської моделі взаємодії в соціальній роботі. Їхнє значення полягає не лише у визначенні ціннісних орієнтацій, але й у безпосередньому впливі на формування професійної ідентичності соціального працівника та характер його практики. Цінності насаження та самовизначення вимагають від фахівця відмови від позиції всезнаючого експерта на користь ролі фасилітатора, що сприяє внутрішній гармонії працівника через усунення внутрішньособистісного конфлікту між контролем та співпрацею. Повага до особистості та першочергова цінність людини слугують буфером, дозволяючи працівнику підтримувати професійну дистанцію та неупередженість, уникаючи емоційного вигорання через надмірну ідентифікацію або осуд. Цінності також виступають інструментом

для легітимації та інтеграції цінностей клієнта (зокрема, через право на залежність, що знімає стигму зі статусу одержувача допомоги) в процес професійної взаємодії.

Оскільки система професійних цінностей складається з множини цінностей, що часто мають рівнозначний нормативний статус, їх реалізація в конкретній ситуації може вимагати вибору на користь однієї цінності за рахунок іншої. Такий вибір є ядром етичної дилеми та демонструє наявність ціннісного конфлікту. Відповідно, коли фахівець змушений не лише констатувати наявність суперечливих орієнтирів, але й здійснити ієрархізацію цінностей у своїй дії, виникає етична дилема – прояв ціннісного конфлікту.

Гендерно зумовлене насильство (ГЗН) в Україні є комплексним соціальним явищем, яке не може бути зведене до сукупності окремих правопорушень чи побутових конфліктів. Воно становить системний механізм підтримання нерівності та відтворення владних ієрархій, в основі яких лежать соціально сконструйовані гендерні ролі й норми. Гендерно зумовлене насильство це будь-які дії, спрямовані проти особи через її стать, гендер, гендерну ідентичність або невідповідність соціально сконструйованим гендерним ролям. В Україні термін «гендерно зумовлене насильство» тільки набирає поширеності в нормативно-правових актах, натомість переважно використовується поняття «насильство за ознакою статі». Поряд з явищем гендерно зумовленого насильства тісно стоїть явище домашнього насильства, яке в більшості випадків є гендерно зумовленим. Таким чином, домашнє насильство виступає проявом гендерно-зумовленого насильства.

Проведений аналіз свідчить, що ГЗН має широкий спектр форм — фізичне, сексуальне, психологічне, економічне, інституційне та цифрове насильство, які часто поєднуються між собою, створюючи комплексні патерни контролю. Особливої уваги потребують специфічні прояви, актуалізовані воєнним контекстом: сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом,

військові згвалтування, тортури, насильницькі відсутності та інші злочини проти цивільного населення. Висока латентність цих злочинів, зафіксована численними міжнародними місіями, свідчить про потребу у формуванні чутливих механізмів ідентифікації та підтримки постраждалих. При цьому суспільство несе значні прями та непрямі витрати, пов'язані з психологічною та фізичною травматизацією жертв, руйнуванням сімейних зв'язків і трансгенераційною передачею моделей насильницької поведінки.

Профіль клієнтів, що звертаються по допомогу, є надзвичайно гетерогенним: від жінок без дітей до людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, чоловіків із дітьми, а також постраждалих від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом. Кожна з цих груп має унікальний набір ризиків та потреб, що вимагає індивідуалізованих стратегій підтримки та врахування ширшого соціального контексту, включно з війною, переміщенням, культурними бар'єрами, дискримінацією та множинною маргіналізацією. У процесі взаємодії з клієнтами особливого значення набуває чутливість до їхніх психологічних станів, змінених ціннісних орієнтацій та можливих травматичних реакцій. Травма впливає не лише на когнітивні та емоційні процеси постраждалих, але й на їхні уявлення про власні ресурси, кордони, роль у родині та здатність до змін. Наявність навченої безпорадності, страху, сорому або глибоко вкорінених патріархальних норм може значно ускладнювати процес взаємодії з соціальним працівником.

Ефективність соціальної допомоги істотно залежить від здатності фахівця управляти очікуваннями клієнтів і відкрито комунікувати межі можливостей соціальних служб. Нереалістичні або завищені очікування можуть спричиняти конфлікти, знижувати довіру до системи та підсилювати відчуття безпорадності у постраждалих. Натомість прозорий діалог, травмаінформований підхід та орієнтація на емпатурмент сприяють формуванню партнерської взаємодії та підвищують мотивацію до змін.

Особливої уваги потребують постраждалі від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, для яких характерні глибокі психотравматичні наслідки та серйозні бар'єри до розкриття пережитого. Для цієї групи необхідні спеціалізовані інтервенції, комплекс міжвідомчої взаємодії та суворе дотримання принципу «не нашкодь», що включає безпечну комунікацію, контроль над процесом для клієнта та уважність до ризиків повторної травматизації.

Специфіка роботи з постраждалими від ГЗН потребує особливо чіткого правового регулювання, оскільки така діяльність передбачає балансування між безпекою, автономією, конфіденційністю, правовою визначеністю та гендерною чутливістю. Водночас, саме там, де нормативні вимоги деталізують практичні аспекти роботи, утворюються зони найбільшої напруги між різними цінностями. Конфлікти між обов'язком інформування та конфіденційністю, між добровільністю отримання допомоги та потребою захисту, між неупередженістю та гендерно-чутливим підходом, між правилами притулку та індивідуальними потребами постраждалих створюють підґрунтя для ціннісних конфліктів, які фахівці змушені вирішувати у кожному конкретному випадку. Виявлені прогалини у нормативному регулюванні – від відсутності механізмів супервізії до нечіткості меж професійної відповідальності у ситуації ризику – підкреслюють потребу в удосконаленні законодавства з урахуванням етичних дилем, що виникають у практиці. Ціннісні конфлікти в соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства є не лише наслідком індивідуальних переконань фахівців, а й закономірним результатом взаємодії між нормативними вимогами та багатовимірною реальністю ситуацій насильства. Крім того, комплекс обставин — кризовість ситуації клієнта, наявність реального ризику для життя, емоційна насиченість контактів, обмеженість ресурсів і жорсткість організаційних процедур — створює середовище, у якому фахівець постійно перебуває в умовах морального

вибору. Ці умови актуалізують як внутрішньоособистісні суперечності соціального працівника, так і міжособистісні, інституційні та соціокультурні конфлікти цінностей, що взаємно підсилюють один одного.

Визначено, що джерелами таких конфліктів можуть бути: розбіжності між культурними або релігійними переконаннями клієнтки та принципами прав людини; протиставлення між професійною цінністю самовизначення та необхідністю забезпечення безпеки; конфлікти між прагненням клієнтки зберегти сім'ю та необхідністю припинення насильства; суперечності між уявленнями клієнтки про норми гендерної поведінки і професійним обов'язком фахівця не толерувати дискримінацію та контроль; а також внутрішні конфлікти соціального працівника, коли його особисті переконання та емоційні реакції вступають у зіткнення з вимогами професії. Значуща також роль структурних та інституційних факторів, таких як перевантаженість служб, нестача ресурсів, бюрократичні обмеження та недостатня міжвідомча координація, які посилюють конфліктогенність взаємодії та ускладнюють реалізацію професійних цінностей у повному обсязі.

Особливістю професійної діяльності у сфері ГЗН є те, що ціннісні конфлікти не лише супроводжують практику фахівця, а й визначають її етичну основу. Вони проявляються на всіх етапах взаємодії — від оцінки ризиків до прийняття рішень про інформування інших служб, від визначення професійних меж до вибору підходів, від розподілу ресурсів до роботи з культурними особливостями клієнта. У цих умовах соціальний працівник виступає не лише провайдером послуг, а й активним учасником етичного процесу, постійно узгоджуючи власні цінності з нормативними вимогами професії та потребами постраждалого.

Результати проведеного інтерв'ю та аналіз кейсів дозволили виявити ключові механізми виникнення, прояви та професійні наслідки ціннісних конфліктів у роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства.

Гендерна сегрегація послуг (наявність лише притулків для жінок), жорсткі бюрократичні процедури, недостатність ресурсів та колізії в законодавстві створюють умови, в яких фахівці балансують між дотриманням правил і наданням дієвої допомоги, між захистом прав одних клієнтів та інших. А робота з представниками інших культур, етнічних груп або носіями радикально відмінних світоглядних моделей (наприклад, конспірологічних теорій) провокує конфлікти між професійною цінністю недискримінації та особистими несвідомими упередженнями фахівця. Емоційне вигорання, низька оплата праці та професійна втома безпосередньо впливають на виникнення або загострення ціннісних конфліктів. Вони знижують психологічну стійкість фахівця, збільшують ризик нехтування професійними цінностями та емоційного дистанціювання, що суперечить цінностям емпатії та клієнтоорієнтованості. Усвідомлення меж своєї відповідальності та прийняття права клієнта на власний вибір дозволяє зберегти ресурс і уникнути емоційного вигорання.

Значущим стало виявлення того, що не окрема категорія постраждалих, а саме різноманітність їхніх досвідів, психологічних станів та поведінкових реакцій створює конфліктогенне середовище. Гіпотеза про унікальну конфліктогенність саме категорії СНПК є лише частково підтвердженою, тобто спростованою, адже центральним чинником конфлікту виступає не тип насильства, а ступінь уразливості та складність контексту. Гіпотеза про те, що повернення постраждалих до кривдників викликає найсильніші ціннісні конфлікти підтверджена. Дана ситуація була визнана респонденткою як одна з найбільш емоційно складних. Гіпотеза про те, що чим довше триває супровід, тим більший ризик виникнення ціннісних конфліктів з постраждалою особою є спростованою.

Проведене дослідження підтверджує необхідність системних змін у нормативному, процедурному та організаційному забезпеченні роботи з

постраждалими від гендерно зумовленого насильства. Одним із ключових кроків має стати усунення нормативних суперечностей, що створюють передумови для виникнення ціннісних конфліктів у фахівців. Доцільним є перегляд законодавчих та підзаконних актів із метою уніфікації термінології, забезпечення рівного доступу до послуг для осіб різної статі, а також впровадження єдиних стандартів первинної оцінки потреб, ризиків і безпеки. Важливо також розробити стандартизований інструмент фіксації інформації про постраждалу особу та створити міжвідомчу електронну систему обміну даними, що сприятиме прозорості, узгодженості дій різних служб та мінімізації ризиків для клієнтів і фахівців.

Другим пріоритетним напрямом є посилення професійної та емоційної підтримки працівників, які надають допомогу постраждалим від ГЗН.

Регулярна індивідуальна та групова супервізія, підготовка супервізорів у сфері травма-інформованого підходу, а також запровадження безперервного професійного навчання допоможуть фахівцям ефективніше опрацьовувати етичні дилеми, управляти власними емоційними реакціями та знижувати ризики професійного вигорання. Важливими є також розвиток механізмів міжвідомчої взаємодії, обмін практиками та проведення спільних навчань, що сприятиме виробленню узгоджених підходів до роботи у складних випадках. Комплексне впровадження цих заходів значно зменшить імовірність ціннісних конфліктів і підвищить якість та безпечність допомоги постраждалим.

Отже, ціннісні конфлікти у сфері роботи з постраждалими від гендерно зумовленого насильства є не лише професійною чи етичною проблемою, а й індикатором ширших суспільних трансформацій, у яких соціальні працівники виступають своєрідними посередниками між системою, яка змінюється, і клієнтами, чий досвід травми ці зміни загострює. Це відкриває перспективу розглядати ціннісний конфлікт не як перешкоду, а як аналітичну точку, через

яку можна оцінити стан і готовність системи соціальних послуг реагувати на нові виклики.

Дослідження демонструє, що фахівець може залишатися стійким до професійних дилем лише тоді, коли його цінності вписані у ширший контекст командної взаємодії, організаційної культури та міжвідомчої кооперації.

Проведене дослідження окреслило лише частину проблемного поля, пов'язаного з ціннісними конфліктами у соціальній роботі з постраждалими від гендерно зумовленого насильства, тому перспективи подальших наукових розвідок залишаються надзвичайно широкими. Однак, розробка методів та прийомів розв'язання ціннісних конфліктів в соціальній роботі з постраждалими від ГЗН сприятимуть створенню більш цілісної системи підтримки фахівців та підвищенню ефективності надання допомоги.

## Список використаних джерел

1. Bakó T., Zana K. Transgenerational trauma and therapy: the transgenerational atmosphere. New York : Routledge, 2020. 110 p.
2. Bates E.A. “No one would ever believe me”: An exploration of the impact of partner intimate partner violence victimization on men. Psychology of Men and Masculinities. 2019. URL: <https://doi.org/10.1037/men0000206> (дата звернення 25.09.2025)
3. Douglas S. Clinical Dilemmas in Psychotherapy: A Transtheoretical Approach to Psychotherapy Integration. New York: Hardcover. 280 p.
4. Global Social Work Statement of Ethical Principles / IFSW, 2018. URL: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles> (дата звернення 10.09.2025).
5. Inglehart R.F, Welzel C. Modernization, cultural change, and democracy: the human development sequence. New York: Cambridge University Press, 2005. 44 p.
6. Lytovchenko O. Trauma-informed approach: Relevance for ukrainian social work // Social Work and Education. 2025. Vol. 12. №. 2 pp. P. 224–231.
7. Rokeach M. The nature of human values. New York : Free Press,
8. Schwartz S. H. Universals in the content and structure of values: theory and empirical tests in 20 countries // Advances in Experimental Social Psychology. 1992. Vol. 25. New York : Academic Press. P. 1–65.
9. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / О.М. Денисюк та ін.; ред. кол.: О.В. Епель, Т.Л. Лях, І.В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
10. Андрусак І. П. Чоловіки як потерпілі від домашнього насильства: аспекти правового регулювання // Науковий вісник

Ужгородського національного університету: серія: Право / голов. ред. Ю. М. Бисага Ужгород, 2024. Т. 1. Вип. 81. С. 11– 15.

11. Антонійчук Н. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. Вісник Львівського університету. Серія: Психологічні науки. 2019. Вип. 5. С. 3–8.

12. Астремська І.В. Групова супервізія як ефективна форма практичної підготовки до роботи із клієнтом // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. 2014. Вип. II (16). С. 33–40 .

13. Боднар В. Концепція конфліктної моделі суспільства Р.Дарендорфа. Науковий збірник Ужгородського університету. Серія : Політологія, Соціологія, Філософія. Вип. 9 Ужгород : Вид-во УжНУ «Говерла», 2008. С. 10–15.

14. Боднар В. Теорія позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Політологія. Соціологія. Філософія. 2010. Вип. 14. С. 123–130.

15. Бойко І. І. Соціологія : навч. посіб. Київ : Сталь, 2018. 410 с.

16. В Україні постраждалі розповідають про сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом. URL: [https://ukraine.ohchr.org/uk/In-Ukrainesurvivors-speak-out-about-conflict-related-sexuaviolence?utm\\_source=pressrelease&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=16daysagainstGBV](https://ukraine.ohchr.org/uk/In-Ukrainesurvivors-speak-out-about-conflict-related-sexuaviolence?utm_source=pressrelease&utm_medium=email&utm_campaign=16daysagainstGBV). (дата звернення 18.09.2025).

17. В Україні почастишали випадки домашнього насильства: цифри шокують. URL: <https://glavcom.ua/country/criminal/v-ukrajinipochastishali-vipadki-domashnoho-nasilstva-tsfri-shokujut-1042334.html>. (дата звернення 21.09.2025)

18. В. Ковалевський. Мід Джордж Герберт // Українська дипломатична енциклопедія: у 2-х т. / редкол. Л. В. Губерський (голова) та ін. Київ : Знання України, 2004. Т.2 812 с.

19. Васильченко О. А. Професійні цінності соціальної роботи: соціокультурний // ВІСНИК НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2013. Вип. 3(19). 84–89 С.
20. Гендерно зумовлене насильство. Ла-Страда Україна : вебсайт. 2021. URL: <https://www.facebook.com/lastradaukraine/posts/1997840736959667/> (дата звернення 17.09.2025).
21. Герман Дж. Психологічна травма та шлях до видужання. Львів : Видавництво «Старого Лева», 2015. 424 с.
22. Гіденс, Е. Соціологія. Київ : Основи, 1999. 726 с.
23. Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги // Практична психологія та соціальна робота. № 8. 2008. С. 3–5.
24. Гордєєва К. С. Професійні цінності в системі соціально-педагогічної роботи: психологічний аспект. Гуманізація навчально-виховного процесу: збірник наукових праць / за заг. ред. проф. В. І. Сипченка. Слов'янськ: ДДПУ, 2014. Випуск LXVIII. Ч. I. С. 182–188.
25. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
26. Декларація про викорінювання насилля щодо жінок : Декларація Орг. Об'єдн. Націй від 20.12.1993. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_506#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_506#Text) (дата звернення: 15.09.2025).
27. Денисюк Л. М. Проблема сутності цінностей у наукових дослідженнях // Вісник Національного авіаційного університету. Серія: «Педагогіка, Психологія»: Зб. наук. пр. Київ : Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2009. Вип.2. 132 с

28. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. с.114–127.

29. Економічні наслідки насильства щодо жінок в Україні. URL: [https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/%D0%95%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%BB%D1%96%D0%B4%D0%BA%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0\\_2017\\_1](https://ukraine.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/%D0%95%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%BB%D1%96%D0%B4%D0%BA%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0_2017_1) (дата звернення 28.09.2025).

30. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/> (дата звернення 30.09.2025).

31. Жеребятнікова І. В. Антропо-онтологічний вимір дослідження соціальних конфліктів / гол. ред. В. М. Вашкевич. Київ : Гілея, 2019. Вип. 144 (№ 5). Ч. 2. С. 42–47.

32. Зінченко А. Ціннісні орієнтації української молоді в структурі психологічних стратегій життєдіяльності: аналіз статевих відмінностей // Науковий часопис Українського державного університету імені Михайла Драгоманова. Серія 12: «Психологічні науки» : зб. наук. праць / за наук. редакцією І. С. Булах. Київ : Вид-во УДУ імені Михайла Драгоманова, 2024. Вип. 23 (68). С. 25–35.

33. Кальницька К. О. Соціально-психологічні технології роботи з жінками-жертвами насильства в сім'ї та чоловіками-кривдниками // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія «Психологічні науки». 2014. Вип. 121. С. 143–148.

34. Карагодіна О.. О. Байдарова. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси // Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія. 2014. № 1. С. 29–35.

35. Кількість випадків домашнього насильства зростає на 20%: МВС та Парламент працюють над посиленням відповідальності.  
URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kilkist-vypadkiv-domashnoho-nasylstvazroslo-na-20-mvs-ta-parlament-pratsiuiut-nad-posylenniam-vidpovidalnosti>. (дата звернення 20.09.2025).
36. Клочко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.
37. Коберник Л. О. Конфліктні форми поведінки як психологічний феномен // Наукові записки Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Серія «Проблеми гуманітарних наук». Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. Вип. 23. Психологія. С. 119–132.
38. Конфліктологія : навч. посіб. / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова, В.О. Криволапчук, О.Г. Поліщук; ОДУВС вид. 2-ге, доповн. Одеса : ОДУВС, 2019. 162 с.
39. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требі В. Д. Воднік та ін. Харків : Право, 2012. 128 с.
40. Костіна Т., Булах І. Гендерно зумовлене насильство та його види: домашнє насильство // Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2021. Випуск 11. С. 80–86.
41. Кравець І. Соціальна складова конфлікту в трудовому колективі // Грааль науки. 2024. № 40. С. 47–52.
42. Лаврецький Р. В. Етичні дилеми в соціальній роботі // Молодий вчений. 2017. № 12. С. 81–86.
43. Левченко К., Губіна О., Губін С. СНПК: воєнний злочин без терміну давності // Creative Women Publishing. Київ, 2025. 224 с.

44. Лещук Г. Етичні дилеми у теорії та практиці соціальної роботи. Соціальна робота і соціальна освіта в умовах сьогодення: проблеми та перспективи розвитку: колективна монографія / С. Калаур, Н. Олексюк, Г. Олійник, Л. Петришин та ін.; за ред. О. Сороки, Г. Лещук. Тернопіль: Осадца Ю.В., 2023. С. 225–254.

45. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2006. С. 224–233.

46. Лукас Д., Васильченко О. Етичні принципи та цінності соціальної роботи. Соціальна робота в Україні : перші кроки / ред. В. Полтавець. Київ : КМ «Academia», 2000. С. 29–45.

47. Маркс К. Капітал. Критика політичної економії. Харків, 1933. Т. 1. 832 с.

48. Матяж С. В. Класифікація цінностей та ціннісних орієнтацій особистості // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Серія : Соціологія. 2013. Т. 225. Вип. 213. С. 27–30.

49. Методика «Ціннісні орієнтації» М Рокича. URL: [http://psychologis.com.ua/metodika\\_cennostnye\\_orientacii\\_rokicha.htm](http://psychologis.com.ua/metodika_cennostnye_orientacii_rokicha.htm) (дата звернення 10.09.2025).

50. Михайлишин У. Б. Ціннісні орієнтації в структурі особистості // Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання: зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті проф. С. П. Бочарової (30 берез. 2017 р., м. Харків, Україна) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка Нац. акад. пед. наук України ; Консультат. місія Європейського Союзу в Україні. Харків : ХНУВС, 2017. С.50–52.

51. Мінсоцполітики оприлюднило статистику про кількість ВПО в Україні за областями. URL: <https://acmc.ua/minsoczpolityku->

oprylyudnylostatykyku-pro-kilkist-vpo-v-ukrayini-za-oblastyamy/ (дата звернення 21.09.2025).

52. Моргай Л. А. Професійно-етична діяльність соціального працівника // Педагогічні науки: зб. наук. Праць Херсонського держ. ун-ту. 2017. Вип.78. Т. 2. С. 200–203.

53. Морщакова О. Концептуальні засади філософії соціальної роботи // Психологія і суспільство. 2016. № 3. С. 68–79.

54. Москалюк О. В. Поняття та ознаки юридичної колізії // Держава і право. 2010. Вип. 50. С. 83–88.

55. Нагорняк К. М. Уточнена теорія базових цінностей Ш. Шварца: попередні результати адаптації методики PVQ-57 в Україні // Наукові записки НаУКМА. Соціологічні науки. 2017. Т. 196. С. 24–31.

56. Нестеренко Т.В. Причини та умови, що впливають на вчинення домашнього насильства відносно жінок в Україні // Юридичний бюлетень. 2023. Вип. 29. С. 316–326.

57. Охромій Г., Баб'як А. Соціальна ізоляція та відчуженість як наслідок синдрому жертви у внутрішньо переміщених осіб // Наукові перспективи. 2024. № 4(46). С. 1322–1332.

58. Панчук Н. П. Роль ціннісних орієнтацій у професійному становленні особистості майбутнього фахівця // Проблеми сучасної психології. 2016. Вип. 32. С. 405–414.

59. Підтримка людей, які пережили гендерно зумовлене насильство. URL: [https://www.unicef.org/ukraine/media/27931file/Mobile\\_booklet\\_Final.pdf](https://www.unicef.org/ukraine/media/27931file/Mobile_booklet_Final.pdf) (дата звернення: 18.09.2025).

60. Пов'якель Н.І., Коберник Л.О. Ціннісні орієнтації в системі професійного становлення та професійної соціалізації майбутніх психологів. // Зб. наук. праць Інституту психології ім.Г.С.Костюка АПН України / за ред. С.Д.Максименка. Т.IX, част.1. Київ, 2007. С. 334–339.

61. Політова А.С. Форми гендерно зумовленого насильства в умовах збройного конфлікту (воєнного стану) // Електронне наукове видання "Аналітично-порівняльне правознавство". С. 307–311.
62. Поліщук В. А. Професійно-етичні цінності соціальної роботи в сучасному суспільстві // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Педагогіка. Соціальна робота / за редкол.: Козубовська І.В. та ін. Ужгород : Видавництво УЖНУ «Говерла», 2011. Вип. 23. С. 129–131.
63. Понад 70% жінок, з числа внутрішніх переселенців, стикалися з гендерним насильством - дослідження. URL: <https://www.unian.ua/health/country/1525463-ponad-70-jinok-chislavnutrishnih-pereselentsiv-stikalisyaz-gendernim-nasilstvomoslidjennya.html> (дата звернення 22.09.2025).
64. Пономаренко Л. І. Професійні цінності соціальної роботи з позицій соціокультурного підходу // Академічні студії. Серія «Педагогіка». 2021. Вип. 3, ч. 1. С. 92–97.
65. Поняття та обсяг гендерно зумовленого насильства : Довідка Данської Ради у справах біженців. URL: <https://drc.ngo/media/gkie0jt3/drc-ukrainelegal-briefing-note-scope-and-concept-of-gbv-ukr.pdf> (дата звернення 18.09.2025).
66. Портницька Н., Савиченко О., Тичина І. Гендерно зумовлене насильство: психосоціальна підтримка з питань психічного здоров'я : навч. метод. посіб. Житомир : ТОВ «Видавничий дім “БукДрук”», 2024. 88 с.
67. Потуй Ю. П. Професійні цінності: сутність і роль у формуванні особистості сучасного фахівця // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2013. Вип. 33. С. 333– 337.
68. Практичний інструментарій соціальної психології : навч. посіб. / за ред. М. М. Слюсаревського. Київ: Міленіум, 2008. С. 445– 477.

69. Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків : Закон України від 8.09.2005 р. № 2866-IV. Дата оновлення: 20.11.2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15#Text> (дата звернення 20.09.2025).

70. Про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами : Конвенція Ради Європи від 11.05.2011. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_001-11#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-11#Text) (дата звернення 15.09.2025).

71. Про запобігання та протидію домашньому насильству : Закон України від 19.12.2024. № 2229-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>. (дата звернення 17.09.2025).

72. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.20051965. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v196564305#Text> (дата звернення: 28.11.2023).

73. Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі : Постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 658. Дата оновлення: 28.03.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 09.09.2025).

74. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи»: наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 20.06.2020 р. № 1179. URL:

<https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/88-1179.pdf> (дата звернення: 28.11.2025).

75. Про затвердження типових положень про денний центр соціальнопсихологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, та спеціалізовану службу первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі : Постанова Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 р. № 824. Дата оновлення: 09.12.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 09.09.2025).

76. Про затвердження Типового положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі : Постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-tipovogo-polozhennyapro-pritulok-dlya-osib-yaki-postrazhdali-vid-domashnogo-nasilstva-taabonasilstva-za-oznakoju-stati>. (дата звернення 09.09.2025).

77. Про прийняття за основу проекту Закону України про внесення змін до Кодексу України про адміністративні правопорушення у зв'язку з ратифікацією Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (Стамбульська конвенція) : Постанова Верховної Ради України від 22.11.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3487-20#Text>. (дата звернення 15.09.2025).

78. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII Дата оновлення: 26.03.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>. (дата звернення: 06.09.2025).

79. Результати дослідження якості реагування під час воєнного стану відповідних суб'єктів (поліція, суди, прокуратура, соціальні служби,

тощо), які надають послуги постраждалим від гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього // ГО «Ла Страда Україна». 2022. 12 с.

80.Рибак О. Цінності та ціннісні орієнтації, їхнє значення у розвитку особистості // Вісник Львівського університету. Серія : Психологічні науки.2017. Вип. 1. С. 105–113.

81. Рокіч М. Природа людських цінностей. Нью-Йорк: Фрі прес, 1973. 276 с.

82. Ротар Н. Козер Льюїс Альфред // Політична енциклопедія / за редкол. : Ю. Левенець, Ю. Шаповал та ін. Київ : Парламентське видавництво, 2011. с.341.

83. Сабат Н. Духовно-моральні цінності у професійному становленні особистості майбутнього соціального працівника // Освітні обрії. 2019. Т. 48, № 1. С. 61–65.

84. Сакало О. Є. Ціннісний портрет українського суспільства: за даними World Values Survey // Актуальні проблеми філософії та соціології. 2016. Вип. 11. С. 99–101.

85. Сарнацька, А., Семигіна, Т. Гендерно зумовлене насильство: уразливі групи жінок та стратегії їх захисту // Social Work and Education. 2024. Вип. 11, №. 4. С. 465–480.

86. Сатановська Л. Формування цінностей і ціннісних професійних орієнтацій у студентської молоді у вищих навчальних закладах // Вісник Київського національного університету ім. Т. Г. Шевченка. 2013. №1(3). С. 53–65.

87. Сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом (СНПК): загальні рекомендації. URL : <https://www.unhcr.org/ua/> (дата звернення 02.10.2025).

88. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 1. С. 70–85.
89. Семків І. І. Адаптація методики Ш. Шварца «Портрет цінностей» українською мовою // Практична психологія та соціальна робота. 2013. № 1. С. 12–28.
90. Симонова Г. М. Класифікація видів гендерно зумовленого насильства в умовах збройних конфліктів / Г. М. Симонова, Г. К. Тетерятник // Південноукраїнський правничий часопис. 2024. № 2. С. 93–98/
91. Скіпальська, Г., Лях, Т., Клішевич, Н. Жінки, які постраждали від домашнього насильства, як об'єкт соціальної роботи // Ввічливість. Humanitas. 2021. Вип. 5. С. 82–89.
92. Соціологіка мислення Толкотта Парсонса: монографія / Ніколаєнко В.Л., Ніколаєнко Л.Г., Яковенко Ю.І. ; за ред. Н.І. Соболевої. Київ : ПП «ПФ «Фоліант», 2021. 308 с.
93. Соціологія. Підручник / за ред. Ю. Ф. Пачковського. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2011. 418 с.
94. Стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від насильства в сім'ї: міжнародний досвід та рекомендації для України / наук. ред. О. Кочемировська / Заг. ред С. Павлиш. Запоріжжя: Друкарський світ, 2011. 228 с.
95. Супервізія : навч. посіб. (до курсу «Супервізія») / Мирослава Іванівна Мушкевич. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 188 с.
96. Сухомлинська О. В. Концептуалізація ідей про виховання моральності в сучасній Україні. Шкільний світ. 2015. Т. 4 (Вип. 708). С. 4 – 20.

97. Тюття Л.Т. Соціальна робота. Теорія і практика: навч. посібник / [2-ге вид., перероб. і доп.] / Л.Т. Тюття, І.Б. Іванова. Київ : Знання, 2008. 574 с.
98. Україна не мовчить. Хроніка протидії сексуальному насильству, пов'язаному з війною (2022–2024 рр.) / упоряд. К. Левченко, С. Губін, О. Губіна; худож.-оформлювач Б. Куркуль. Харків : Фоліо, 2024. 318 с.
99. Хлєбїк С. Р. Етика соціальної роботи : навч. метод. посіб. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2023. 221 с.
100. Ходунова В. Генеза поняття «цінність»: теоретико-методологічний аспект // Актуальні питання гуманітарних наук. Вип. 60, том 4, 2023. 214–235 С.
101. Шайгородський Ю. Цінності як детермінанти суспільного розвитку // Сучас. укр. політика. Політики і політологи про неї. 2012. Вип. 26. С. 219–228.
102. Шевель І. П. Ціннісні протистояння як вияв соціального конфлікту // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. 2021. Вип. 89. С. 133–137.