

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ М.П. ДРАГОМАНОВА**  
**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ ОСВІТИ**  
**ТА УПРАВЛІННЯ**

**Н.Ф.РОМАНОВА**

**І.П.МЕЛЬНИК**

# **СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО**

*Навчально-методичний посібник*

**Київ 2017**

**УДК 316.4.063.3(075.8)**  
**Р 69**

Друкується за рішенням Вченої Ради  
 Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова  
 від 27 червня 2017 року, протокол № 12

**Рецензенти:**

Карпенко О.Г. доктор педагогічних наук, професор, завідувачка кафедри теорії та технології соціальної роботи, Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова

Варбан М.Ю. кандидат психологічних наук, менеджер розвитку ресурсів та технічної допомоги, МБФ «Альянс громадського здоров'я»

**Р 69 Романова Н.Ф., Мельник І.П.**

Соціальне партнерство/ Н.Ф. Романова, І. П. Мельник: навчально-методичний посібник. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2017. – 238 с.

Навчально-методичний посібник розкриває зміст та сутність впровадження соціального партнерства як одного із напрямків роботи соціального працівника у процесі професійної діяльності, спрямованої на розбудову ефективної взаємодії із органами державної влади та інститутів громадянського суспільства на основі соціально-трудова та партнерських взаєностосунків.

Запропонований навчально-методичний посібник розроблений для ефективного засвоєння студентами спеціальності 231 «Соціальна робота» основ розбудови соціального партнерства як особливого виду практичної діяльності з врахуванням наукових, організаційних, методологічних засад та практики соціальної роботи.

УДК 316.4.063.3(075.8)

©НПУ імені М.П. Драгоманова, 2017  
 © Н.Ф. Романова, 2017  
 © І.П. Мельник, 2017

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> .....	5
<b>I. АКТУАЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Соціальне партнерство» для майбутніх соціальних працівників зі спеціальності 231 «Соціальна робота»</b> .....	6
<b>II. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Соціальне партнерство»</b> .....	8
2.1. Опис змісту дисципліни.....	8
2.2. Основні результати навчання та компетентності, які формуються у майбутніх соціальних працівників.....	10
2.3. Тематичний план.....	12
<b>III. ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНИХ МОДУЛІВ</b> .....	14
Модуль 1. «Основні теоретичні засади соціального партнерства».....	14
Модуль 2. «Практика розбудови соціального партнерства».....	16
Модуль 3. «Соціальний діалог у системі соціально-трудових та соціальних відносин».....	19
Модуль 4. «Соціальне партнерство та корпоративна соціальна відповідальність».....	21
Модуль 5. «Основні засади забезпечення соціального партнерства у громаді».....	23
Модуль 6. «Переговорний процес та соціальна відповідальність у соціальній роботі».....	24
Основні інформаційні джерела та допоміжна література.....	27
<b>IV. ТЕОРЕТИЧНА ТА ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА МОДУЛІВ</b> .....	35
<b>Модуль I. «Основні теоретичні засади соціального партнерства»</b> .....	35
<i>Питання для перевірки знань</i> .....	60
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i> .....	60
<i>Література для поглибленого вивчення</i> .....	61
<b>Модуль II. «Практика розбудови соціального партнерства»</b> .....	62
<i>Питання для перевірки знань</i> .....	98
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i> .....	98
<i>Література для поглибленого вивчення</i> .....	102

<b>Модуль III. «Соціальний діалог у системі соціально-трудо­вих та соціальних відносин»</b> .....	<b>104</b>
<i>Питання для перевірки знань</i> .....	<b>123</b>
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i> .....	<b>124</b>
<i>Література для поглибленого вивчення</i> .....	<b>125</b>
<b>Модуль IV. «Соціальне партнерство та корпоративна соціальна відповідальність»</b> .....	<b>127</b>
<i>Питання для перевірки знань</i> .....	<b>158</b>
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i> .....	<b>158</b>
<i>Література для поглибленого вивчення</i> .....	<b>159</b>
<b>Модуль V. «Основні засади забезпечення соціального партнерства у громаді»</b> .....	<b>161</b>
<i>Питання для перевірки знань</i> .....	<b>177</b>
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i> .....	<b>178</b>
<i>Література для поглибленого вивчення</i> .....	<b>178</b>
<b>Модуль VI. «Переговорний процес та соціальна відповідальність у соціальній роботі»</b> .....	<b>180</b>
<i>Питання для перевірки знань</i> .....	<b>192</b>
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i> .....	<b>193</b>
<i>Література для поглибленого вивчення</i> .....	<b>193</b>
<b>ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК (ГЛОСАРІЙ)</b> .....	<b>195</b>
<b>ДОДАТКИ</b> .....	<b>208</b>

## **Передмова**

**Н**авчально-методичний посібник розроблений для впровадження навчальної дисципліни «Соціальне партнерство» зі спеціальності 231 «Соціальна робота» на бакалаврській програмі. Навчальна дисципліна розрахована на 180 годин (6 кредитів ЄКТС): 52 години – на теоретичне засвоєння матеріалу і 50 годин – на формування практичних навичок щодо розбудови соціального партнерства у соціальній роботі.

Навчально-методичний посібник розкриває теоретичні засади соціального партнерства, описує необхідне нормативно-правове забезпечення; визначає сутність проведення соціального діалогу в сфері соціально-трудових відносин на національному, регіональному та місцевому рівні; знайомить із сучасними методами розбудови партнерських стосунків та міжсекторальної співпраці шляхом залучення державних органів влади, місцевого самоуправління, соціально-відповідального бізнесу та громадського сектору для надання соціальних послуг.

Використання посібника допоможе оволодіти теоретичними знаннями щодо механізмів регулювання соціально-трудових відносин, розбудови соціального партнерства та впровадження соціального діалогу; отримати знання щодо шляхів взаємодії з представниками соціально-відповідального бізнесу та третього сектору для розширення ринку соціальних послуг на різних рівнях функціонування; навчити студентів виробленню практичних навичок щодо вирішення соціально-трудових конфліктів у соціальній сфері та ефективного пошуку потенційних партнерів для розширення ринку соціальних послуг у громаді.

Практична частина модулів, представлених у посібнику, складається з інтерактивних занять, групової роботи, спеціально розроблених рольових ігор, міні-тренінгів, дискусій та інших інтерактивних вправ, що сприяють не тільки якісному засвоєнню теоретичних знань, але й допомагають у відпрацюванні практичних навичок у сфері розбудови соціального партнерства.

## **Актуальність впровадження навчальної дисципліни «Соціальне партнерство»**

### **для майбутніх соціальних працівників із спеціальності 231 «Соціальна робота»**

Соціальна робота в Україні перебуває у процесі активного розвитку: поступово змінюються базові підходи до надання соціальних послуг, взаємовідносини між соціальними працівниками та клієнтами, формується мережа соціальних закладів, розробляються інструменти оцінки й контролю якості послуг, що потребує широкої взаємодії державних органів влади, інститутів громадянського суспільства та соціально-відповідального бізнесу як соціальних партнерів у соціальній сфері.

Іншим важливим напрямком є необхідність розвитку соціально-трудова відносин; підвищення ролі громадських інституцій, спрямованих на захист прав та свобод різних груп населення; вирішення трудових та соціальних конфліктів тощо.

За таких умов постає потреба у впровадженні навчальної дисципліни «Соціальне партнерство» для майбутніх соціальних працівників, оскільки у межах даної навчальної дисципліни вони зможуть розглянути проблеми, які пов'язані із:

- зниженням гостроти соціальних конфліктів, сприяння пошуку компромісів між інтересами роботодавців та найманих працівників на основі соціального діалогу;
- забезпеченням активної ролі держави у переговорному процесі з питань працевлаштування, організації та охорони праці з врахуванням міжнародних тенденцій та вимог;
- поліпшення соціально-економічного стану різних груп населення у складних життєвих обставинах;

- забезпеченням взаємодії між державою, соціально-відповідальним бізнесом та інститутами громадянського суспільства у соціальній роботі;

- підвищенням якості надання соціальних послуг у громаді на основі принципів соціального партнерства.

У процесі навчання будуть сформовані основні принципи соціального партнерства, які стануть у нагоді при формуванні мережі соціальних закладів й установ, пошуку ресурсів, формуванню соціального іміджу та соціального капіталу. Серед базових принципів:

а) взаємна повага і довіра соціальних партнерів;

б) рівноправність сторін соціального партнерства;

в) пріоритетність примирних методів і процедур у проведенні переговорів і консультацій;

г) недопущення погіршення умов, досягнутих на попередньому рівні соціальних договорів (угод);

г) обов'язковість виконання досягнутих домовленостей;

д) відповідальність соціальних партнерів за виконання прийнятих ними рішень і досягнутих домовленостей.

Слід звернути увагу, що вивчення навчальної дисципліни «Соціальне партнерство» вимагає наявності знань у студентів, слухачів програми з наступних навчальних курсів: «Теорія соціальної роботи», «Спеціалізовані соціальні служби та установи», «Соціальна робота у громаді».

## II. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО»

### 2.1. Опис змісту дисципліни

Загальні характеристики дисципліни	Навчальне навантаження з дисципліни		Методи навчання і форми контролю
Галузь знань 23 Соціальна робота	Кількість кредитів - 6		Методи навчання:  лекції, презентації, майстер-класи, семінарські заняття тощо.  Форми поточного контролю:  модульні контрольні (тести), самостійна письмова робота.
Спеціальність 231 Соціальна робота	Загальна кількість годин		
	<i>Денна</i>	<i>Заочна</i>	
	<i>180</i>	<i>180</i>	
Освітній рівень:  бакалавр	<b>Лекції:</b>		
	<i>52</i>	<i>12</i>	
	<b>Семінарські (практичні) заняття:</b>		
Статус дисципліни:  варіативна	<i>50</i>	<i>12</i>	
	<b>Лабораторні заняття:</b>		
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом: 2	-	-	
	<b>Індивідуальна робота:</b>		
Семестр 3, 4	-	-	
	<b>Самостійна робота:</b>		
Тижневе навантаження (год.)  - аудиторне:  - самостійна робота	<i>78</i>	<i>156</i>	
	Співвідношення аудиторних годин і годин СРС:		
Мова навчання - українська			
Передумови навчання: «Теорія соціальної роботи», «Основи волонтерської діяльності», «Соціальна робота у громаді».	<i>1/2</i>	<i>1/8</i>	



**Предметом вивчення навчальної дисципліни** є соціальне партнерство як самостійний вид професійної діяльності, який спрямований на ефективну розбудову партнерської взаємодії, спрямованої на розширення ринку надання якісних соціальних послуг для вразливих категорій населення в умовах децентралізації влади.

Соціальне партнерство у галузі соціальної роботи є особливим видом практичної діяльності та потребує відповідної підготовки з формування необхідних професійних навичок та вмій.

Вивчення даної навчальної дисципліни має ґрунтуватися на чіткому розумінні змісту професійної діяльності з врахуванням наукових, організаційних, методологічних засад розбудови соціального партнерства та соціального діалогу. Таке розуміння є теоретичним орієнтиром у визначенні змісту і цілей навчання майбутніх соціальних працівників основам соціального партнерства у соціальній роботі.

#### **Мета і завдання навчальної дисципліни**

Метою викладання навчальної дисципліни «Соціальне партнерство» є ознайомлення з теоретичними засадами соціального партнерства, міжнародною та вітчизняною правовою базою; вивчення основ проведення соціального діалогу в сфері соціально-трудових відносин на національному, регіональному та місцевому рівні; оволодіння методами розбудови партнерських стосунків шляхом залучення соціально-відповідального бізнесу та громадського сектору для надання соціальних послуг у громаді.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Соціальне партнерство» є: оволодіння теоретичними знаннями щодо механізмів регулювання соціально-трудових відносин, розбудови соціального партнерства та впровадження соціального діалогу; отримання знань щодо шляхів взаємодії з представниками соціально-відповідального бізнесу та третього сектору для розширення ринку соціальних послуг на різних рівнях функціонування; вироблення практичних навичок щодо вирішення соціально-трудових конфліктів у соціальній сфері та ефективного пошуку потенційних партнерів.

## 2.2. Основні результати навчання та компетентності, які формуються у майбутніх соціальних працівників

№ п/п	Результати навчання	Компетентності
<i>Загальні компетентності</i>		
1.	<p><i>Знати</i> цілі та принципи організації системи соціального партнерства, правову основу соціального партнерства та складові, на яких ґрунтується соціальне партнерство; сутність процесу формування соціального партнерства у соціальній сфері та соціально-трудовах відносинах.</p> <p><i>Вміти</i> застосовувати набуті знання щодо розбудови соціального партнерства, пошуку партнерів та їх мотивації до співпраці у практичній професійній діяльності.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>соціальна компетентність</i>, яка передбачає здатність функціонувати у соціумі з врахуванням інтересів і потреб різних соціальних груп, співпрацювати з різними партнерами тощо.</li> </ul>
2	<p><i>Знати</i> механізми функціонування соціального партнерства, його особливості та етапи формування в Україні; сучасні моделі партнерства, посередництва і соціального діалогу.</p> <p><i>Вміти</i> встановлювати партнерські стосунки шляхом посередництва і соціального діалогу; залучати до співпраці представників бізнесу та громади на умовах корпоративної соціальної відповідальності; формувати практичні кроки для пошуку волонтерів та спонсорів з метою вирішення соціальних проблем вразливих категорій населення, використовуючи технологію підбору та підготовки волонтерів тощо.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>комунікативна компетентність</i>, яка передбачає оволодіння технологіями спілкування, сучасними засобами зв'язку; проведення ділових переговорів тощо;</li> </ul>
3	<p><i>Знати</i> основні механізми розбудови громадянського суспільства та шляхи залучення громадських організацій до розвитку соціального партнерства між державою, бізнесом та громадою.</p> <p><i>Вміти</i> проводити прес-конференції,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>інформаційна компетентність</i>, яка передбачає здатність до пошуку, розробки та обміну необхідними інформаційними матеріалами.</li> </ul>

	робочі засідання, майстер-класи, ділові переговори, круглі столи.	
4	<p><i>Знати</i> основи розбудови соціального партнерства та шляхи підвищення кваліфікацій у цій сфері.</p> <p><i>Вміти</i> самостійно працювати над інформаційними матеріалами, проводити їх моніторинг, набувати професійних якостей медіатора та модератора.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>компетентність саморозвитку, яка визначається рівнем готовності до саморозвитку та самовдосконалення; критичного мислення та здатності підвищувати свій професійний рівень.</li> </ul>
<b>Спеціальні (фахові компетенції)</b>		
5	<p><i>Знати</i> механізм формування соціального іміджу організації (не залежно від форм власності) та соціального працівника.</p> <p><i>Вміти</i> попереджувати і вирішувати можливі конфліктні ситуації в процесі практичної діяльності засобами альтернативних механізмів вирішення конфліктів (шляхом медіації, колективних переговорів тощо); використовуючи знання про сутність та особливості формування уставного, додаткового та резервного капіталу вміти визначати надходження фінансових та інших ресурсів до організацій соціальної сфери.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>професійна компетентність, яка розглядається як показник готовності до здійснення конкретної професійної діяльності в соціальних закладах та установах;</li> <li>спеціально-професійна компетентність, яка обумовлена об'єктом професійної діяльності та потребує уміння налагоджувати співпрацю і партнерство з різними організаціями у соціальній сфері.</li> </ul>

### 2.3. Тематичний план

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 6 кредитів ЄКТС 180 годин.

Назви теоретичних блоків	Кількість годин						Самостійна робота	
	Всього	Аудиторна робота					Поточна	Підсумкова
		Аудиторні	Лекційні	Практичні Семінаряк	Лабораторні	Індивідуальна Робота (КСР)		
<b>Модуль I. «Основні теоретичні засади соціального партнерства»</b>								
1. Теоретичні основи та сутність понять соціального партнерства			4	2	-	-	2	
2. Соціальний діалог як механізм колективно-договірного регулювання соціально-трудова відносин			2	2	-	-	6	
3. Правова соціальна держава			2	2	-	-	4	
<b>Всього: 1 модуль</b>	<b>26</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	
<b>Модуль II. «Практика розбудови соціального партнерства»</b>								
4. Волонтерство у соціальному партнерстві			2	2	-	-	6	
5. Види колективних угод та договорів			2	2	-	-	4	
6. Конфлікти та їх вирішення			2	2	-	-	4	
7. Медіація як альтернативна форма урегулювання конфліктів			4	2	-	-	2	
<b>Всього: 2 модуль</b>	<b>34</b>		<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	
<b>Модуль III. «Соціальний діалог у системі соціально-трудова та соціальних відносин»</b>								
8. Профспілки як суб'єкт організації соціального діалогу між роботодавцями та найманими працівниками			2	2	-	-	2	
9. Роботодавці та їх організації як суб'єкт організації соціального діалогу.			2	2	-	-	2	

10.	Комунікативні стратегії як базовий механізм соціального діалогу			6	6	-	-	10	
	<b>Всього: 3 модуль</b>	<b>34</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	<b>14</b>	
	<b>Модуль IV. «Соціальне партнерство та корпоративна соціальна відповідальність»</b>								
11	Теоретичні моделі корпоративної соціальної відповідальності			2	2	-	-	4	
12	Базові принципи соціального партнерства у діяльності соціального відповідального бізнесу			2	2	-	-	2	
13	Адвокація та посередництво як основа соціального партнерства між клієнтом та соціальним працівником			4	2	-	-	8	
	<b>Всього: 4 модуль</b>	<b>28</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	-	-	<b>14</b>	
	<b>Модуль V. «Основні засади забезпечення соціального партнерства у громаді»</b>								
14	Соціальне замовлення як форма соціального партнерства у сфері соціальної роботи			6	4	-	-	8	
15	Інститути громадянського суспільства як виконавці державного соціального замовлення			2	6	-	-	2	
	<b>Всього: 5 модуль</b>	<b>28</b>		<b>8</b>	<b>10</b>	-	-	<b>10</b>	
	<b>Модуль VI. «Переговорний процес та соціальна відповідальність у соціальній роботі»</b>								
16	Соціальне партнерство між клієнтом та соціальним працівником. Посередництво.			4	2	-	-	4	
17	Етика соціального працівника у процесі здійснення функції посередництва.			4	8	-	-	8	
	<b>Всього: 6 модуль</b>	<b>30</b>		<b>8</b>	<b>10</b>	-	-	<b>12</b>	
	<b>Разом</b>	<b>180</b>		<b>52</b>	<b>50</b>	-	-	<b>78</b>	

### **III. ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНИХ МОДУЛІВ**

#### **МОДУЛЬ 1. «ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА»**

##### **Лекції**

**Тема 1. Теоретичні основи та сутність понять соціального партнерства.**

*Зміст теми.* Соціальне партнерство у соціальній роботі та його значення для ефективного надання соціальних послуг. Сутність категорій «соціальне партнерство» у сфері соціально-трудових відносин. Мета, зміст, суб'єкт, об'єкт, предмет та механізми розбудови соціального партнерства. Базові принципи соціального партнерства у сфері соціально-трудових відносин. Двопартизм та трипартизм. Міжнародна організація праці. Практичне значення соціального партнерства та визначення стратегічної ролі у його розбудові з боку держави, бізнесу та третього сектору.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 3, 5, 7, 13, 24.

**Тема 2. Соціальний діалог як механізм колективно-договірного регулювання соціально-трудових відносин.**

*Зміст теми.* Сутність понять «соціальний діалог» та «колективно-договірне регулювання соціально-трудових відносин». Закон України «Про соціальний діалог». Практичні механізми розбудови соціального діалогу на рівні держави, бізнесу та третього сектору. Соціальний діалог у роботі соціальних закладів: особливості роботи соціального працівника.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 5, 6, 18, 22, 30.

**Тема 3. Правова соціальна держава**

*Зміст теми.* Соціальна держава та існуючі моделі сучасної соціальної держави. Конституція України як теоретичний фундамент розбудови правової соціальної держави. Соціальна правова держава.

Держава як соціальний партнер, посередник та гарант виконання правових умов у соціально-трудовах відносинах. Співробітництво між владою та суспільством.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 6, 11, 16, 18, 26.

## **ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 1. Теоретичні основи та сутність понять соціального партнерства**

1. Розкрити теоретичні моделі та підходи до розвитку соціального партнерства.
2. Дослідити наукові міжнародні підходи та історію становлення соціального партнерства.
3. Сформувати уявлення про шляхи розвитку соціального партнерства в Україні.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 3, 5, 7, 13, 24.

### **Тема 2. Соціальний діалог як механізм колективно-договірного регулювання соціально-трудовах відносин**

1. Ознайомитися з основами соціально-трудовах відносин (на прикладі діяльності ЦСССДМ).
2. Вивчити основні регламентуючі нормативні документи соціального діалогу на різних рівнях функціонування (національний-регіональний-місцевий). Привести приклади їх впровадження.
3. Провести «Мозковий штурм» щодо визначення різниці між поняттям «соціальний діалог» та «соціальне партнерство» для опанування теоретичним матеріалом.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 5, 6, 18, 22, 30.

### **Тема 3. Правова соціальна держава**

1. У письмовій формі розкрити зміст основних статей Конституції України, пов'язаних із визначенням понять «соціальна правова держава».

2. Визначити основні принципи взаємодії держави, найманих працівників та роботодавців для ефективного вирішення соціально-трудових відносин у правовому полі (привести приклади).

3. Провести дискусію «Основні етапи становлення нашої країни як правової соціальної держави».

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 6, 11, 16, 18, 26.

## **МОДУЛЬ II. «ПРАКТИКА РОЗБУДОВИ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА»**

### **Лекції**

#### **Тема 4. Волонтерство у соціальному партнерстві**

*Зміст теми.* Роль волонтерства у розбудові соціального партнерства для вирішення соціальних проблем у населення. Історія виникнення волонтерства. Правила роботи з волонтерами. Цикл управління волонтерськими ресурсами. Уникнення конфлікту. Технології залучення волонтерів до розбудови соціального партнерства. Налагодження дієвого соціального партнерства між громадянським суспільством та владою. Основні функції волонтерських організацій (планування, організація, мотивація, контроль, регулювання). Теоретичний та прикладний аспекти волонтерської роботи на засадах соціального партнерства.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 7, 8, 10, 12, 27, 28.

#### **Тема 5. Види колективних угод та договорів.**

*Зміст теми.* Колективні договори як результат впровадження моделі співпраці на основі двопартизму. Колективні угоди як результат впровадження моделі співпраці на основі трипартизму. Генеральна угода, особливості її укладання. Галузева угода та особливості її укладання. Колективна угода та трудовий договір. Особливості підготовки та укладання колективних угод та колективних договорів.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 3, 5, 13, 14, 16.



## **Тема 6. Конфлікти та їх вирішення.**

*Зміст теми.* Визначення сутності поняття «конфлікти». Види та причини конфліктів у колективі. Класифікація конфліктів в організації. Профілактика та прогнозування конфліктів. Основні моделі та стилі поведінки при розв'язанні конфліктів. Шляхи виходу із конфлікту. Методи попередження та подолання конфліктів в організації. Місце конфлікту в корпоративній культурі організації. Конфлікти в колективі. Лідерство та лідери в організації. Колектив та його особливості. Структурні методи вирішення конфлікту. Міжособистісні стилі вирішення конфліктів. Етапи врегулювання конфліктних ситуацій. Третейський суд. Арбітражний суд. Приклади вирішення конфліктів.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 1, 4, 17, 21, 30.

## **Тема 7. Медіація як альтернативна форма врегулювання конфліктів.**

*Зміст теми.* Альтернативне врегулювання спорів та його складові. Медіація та її види. Медіація у сфері корпоративних відносин. Базові навички медіатора. Приклади альтернативних варіантів вирішення конфліктів.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 2, 20, 21, 25.

## **ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 4. Волонтерство у соціальному партнерстві**

1. Здійснити аналітичний огляд історичних етапів формування волонтерського руху та порівняти з сучасним етапом становлення в Україні (письмово).

2. Провести дискусію «Волонтерство як важлива складова розбудови соціального партнерства між державою та громадянським суспільством» для визначення ключових елементів соціального партнерства у цій сфері взаємостосунків.

3. Графічно зобразити модель соціального партнерства волонтерської організації та соціальної служби у процесі спільної взаємодії для надання соціальних послуг клієнтам в СЖО (на конкретному прикладі).

*Рекомендовані інформаційні джерела: 7, 8, 10, 12, 27, 28.*

### **Тема 5. Види колективних угод та договорів**

1. Обговорити види колективних угод та договорів на прикладі підприємства, соціального закладу та НДО.

2. Провести презентації та обговорення зразків колективних угод та договорів, поширених у системі закладів Міністерства соціальної політики (на конкретних прикладах).

*Рекомендовані інформаційні джерела: 3, 5, 13, 14, 16.*

### **Тема 6. Конфлікти та їх вирішення**

1. Скласти основні дефініції понять, пов'язаних з типами конфліктів на основі соціально-трудових та партнерських відносин (на конкретних прикладах).

2. Провести презентації та обговорення шляхів вирішення різних типів конфліктів. Привести приклади вирішення конфліктів у процесі навчання у ВНЗ.

3. Провести групове обговорення вирішення міжособистісних та між групових конфліктів.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 1, 4, 17, 21, 30.*

### **Тема 7. Медіація як альтернативна форма урегулювання конфліктів**

1. Перегляд та групове обговорення відеоролика «Медіація та приклади її проведення» з метою визначення основних дій та етапів впровадження на практиці.

2. Підготувати аналітичний опис відеороликів, які надають інформацію про проведення медіації у навчальних закладах та соціальних службах та провести групову дискусію.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 2, 20, 21, 25.*

**МОДУЛЬ III.**  
**«СОЦІАЛЬНИЙ ДІАЛОГ У СИСТЕМІ**  
**СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ**  
**ВІДНОСИН»**

**Лекції**

**Тема 8. Профспілки як суб'єкт організації соціального діалогу між роботодавцями та найманими працівниками.**

*Зміст теми.* Основні закони, які регулюють трудові відносини усіх працівників. Кодекс законів про працю України (КЗпП). Поняття, види та статус професійних спілок. Принципи і порядок створення професійних спілок та їх легалізації. Функції, права і гарантії діяльності професійних спілок та їх об'єднань у соціальному партнерстві.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 3, 5, 19, 15.

**Тема 9. Роботодавці та їх організації як суб'єкт організації соціального діалогу.**

*Зміст теми.* Роботодавці як суб'єкти соціального партнерства та соціального діалогу. Статус організацій та об'єднань роботодавців, порядок їх створення і припинення. Повноваження організацій роботодавців та їх об'єднань у соціальному партнерстві: основні права та обов'язки роботодавців.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 2, 5, 11, 13, 33.

**Тема 10. Комунікативні стратегії як базовий механізм соціального діалогу.**

*Зміст теми.* Комунікативні стратегії та їх функції. Види комунікації. Невербальна і вербальна комунікації. Стратегічний план комунікації. Ключові компоненти стратегічного плану комунікації. Найбільш поширені канали комунікації та їх практичне застосування у сфері розбудови соціального партнерства. Основні моделі кадрового менеджменту. Самоменеджмент. Тайм-менеджмент.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 17, 21, 25, 29.

## **ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 8. Профспілки як суб'єкт організації соціального діалогу між роботодавцями та найманими працівниками**

1. Самостійно підготувати презентацію Положення «Про студентські професійні спілки та студентське самоврядування» з метою ознайомлення з основними термінами та поняттями. Провести її обговорення під час заняття.

2. Розробити механізм соціального захисту та розбудови соціального партнерства у студентському середовищі та провести дискусію щодо його ефективності.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 3, 5, 19, 15.*

### **Тема 9. Роботодавці та їх організації як суб'єкт організації соціального діалогу**

1. Провести круглий стіл із запрошенням відомих підприємців на тему: «Повноваження організацій роботодавців та їх об'єднань у соціальному партнерстві: основні права та обов'язки роботодавців».

*Рекомендовані інформаційні джерела: 2, 5, 11, 13, 16, 33.*

### **Тема 10. Комунікативні стратегії як базовий механізм соціального діалогу**

1. Провести міні-тренінг на тему: «Основні моделі кадрового менеджменту. Самоменеджмент. Тайм-менеджмент» з метою набуття студентами практичних організаційних навичок, необхідних для успішної комунікації у практичній діяльності.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 17, 21, 25, 29.*

**МОДУЛЬ IV.**  
**«СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО ТА КОРПОРАТИВНА**  
**СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ»**

**Лекції**

**Тема 11. Теоретичні моделі корпоративної соціальної відповідальності.**

*Зміст теми.* Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ). Наслідки КСВ для громадян. Концепція стратегії соціально-відповідального бізнесу в Україні. Ознаки соціальної відповідальності. Передумови розвитку соціально-відповідального бізнесу.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 2, 9, 13, 23, 46.

**Тема 12. Базові принципи соціального партнерства у діяльності соціально відповідального бізнесу.**

*Зміст теми.* Базові принципи соціальної відповідальності. Особливості впровадження соціальної відповідальності. Американська модель соціальної відповідальності бізнесу (СВБ). Європейська модель СВБ. Японська модель СВБ.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 2, 11, 13, 34, 39.

**Тема 13. Адвокація та посередництво як основа соціального партнерства між клієнтом та соціальним працівником.**

*Зміст теми.* Основні теоретичні поняття та визначення. Рівні адвокації. Процес та етапи адвокації. Організація процесу адвокації між соціальним працівником та клієнтом соціальної служби.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 1, 29, 32, 43.

## **ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 11. Теоретичні моделі корпоративної соціальної відповідальності**

1. Провести ділову гру: на тему «Технологія впровадження системи корпоративної соціальної відповідальності» з метою набуття практичних навичок з пошуку та налагодження співпраці з різними закладами й установами для впровадження соціального проекту з вирішення проблем внутрішніх переселенців.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 2, 9, 13, 23, 46.*

### **Тема 12. Базові принципи соціального партнерства у діяльності соціального відповідального бізнесу**

1. Провести мозковий штурм «Українська модель СВБ та її перспективи розвитку».

2. Провести презентацію та обговорення «плюсів та мінусів» американської та європейської моделі СВБ.

3. Підготувати інформаційні матеріали для круглого столу «Соціальна відповідальність бізнесу: участь у соціальних проектах».

*Рекомендовані інформаційні джерела: 2, 11, 13, 26, 39.*

### **Тема 13. Адвокація як основа соціального партнерства між клієнтом та соціальним працівником**

1. Оговорити тему організації процесу адвокації між соціальним працівником та клієнтом соціальної служби (на конкретних прикладах соціальних історій).

2. Скласти план дій з адвокації для роботи з різними категоріями клієнтів (ВІЛ-позитивними, наркозалежними, з особливими потребами тощо).

3. Розробити та презентувати сучасну модель організації соціальної роботи в Україні.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 1, 29, 32, 43.*

## **МОДУЛЬ V.**

### **«ОСНОВНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА У ГРОМАДІ»**

#### **Лекції**

**Тема 14. Соціальне замовлення як форма соціального партнерства у сфері соціальної роботи.**

*Зміст теми.* Загальні поняття і терміни. Історія формування соціального партнерства у сфері соціальної допомоги та соціальних послуг та соціального замовлення. Умови для впровадження соціального замовлення.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 8, 12, 24, 35, 37, 41, 42.

**Тема 15. Інститути громадянського суспільства як виконавці державного соціального замовлення.**

*Зміст теми.* Активність громадян в суспільному житті країни. Умови залучення громадян до розбудови громадянського суспільства. Доцільність громадянської активності. Основні проблеми, у вирішенні яких готові брати участь громадяни на волонтерських засадах. Формула громадської участі та її складові: мотивація, імпульс, ресурси та умови. Види громадської участі за рівнем популярності.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 6, 10, 36, 45.

#### **ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

**Тема 14. Соціальне замовлення як форма соціального партнерства у сфері соціальної роботи та міжсекторальність.**

1. Провести презентацію лекційного матеріалу та інформаційних матеріалів з прикладами такої діяльності у різних регіонах України.
2. Провести міні-конференцію із залученням практиків на тему «Умови для впровадження соціального замовлення в умовах децентралізації органів

виконавчої влади» з метою формування практичних відповідних навичок у діяльності соціального працівника.

3. Описати процес міжсекторальної співпраці у громаді (письмово).

*Рекомендовані інформаційні джерела: 8, 12, 35, 42.*

### **Тема 15. Інститути громадянського суспільства як виконавці державного соціального замовлення.**

1. Визначити перспективи розвитку громадянського суспільства в Україні.

2. Розкрити значення та роль держави у формуванні запиту на розвиток соціального партнерства.

3. Дослідити роль громадянського сектору в формуванні запиту на розвиток соціального партнерства (на прикладах).

*Рекомендовані інформаційні джерела: 10, 27, 31, 40.*

## **МОДУЛЬ VI.**

### **«ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС ТА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ»**

#### **Лекції**

### **Тема 16. Соціальне партнерство між клієнтом та соціальним працівником. Посередництво.**

*Зміст теми.* Посередництво як вид представництва інтересів клієнта. Дії соціального працівника при здійсненні представництва інтересів клієнта. Приклади роботи соціального працівника як менеджера соціальних послуг. Посередницька процедура як функціональний обов'язок соціального працівника.

*Рекомендовані інформаційні джерела: 4, 6, 16, 32.*



## **Тема 17. Етика соціального працівника у процесі здійснення функції посередництва.**

*Зміст теми.* Професійні якості соціального працівника у соціальному партнерстві. Процес допомоги при виконанні функції посередництва. Міжсекторальна співпраця.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 7, 8, 14, 40.

## **ЗАВДАННЯ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 16. Соціальне партнерство між клієнтом та соціальним працівником. Посередництво.**

1. Розглянути Наказ Міністерства соціальної політики № 537 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати» та визначити зміст соціальних послуг, які визначають заходи, пов'язані із процесом реалізації соціального партнерства у соціальній роботі.

2. Описати діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів *людей із інвалідністю*.

3. Описати діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів *людей з позитивним ВІЛ-статусом*.

4. Описати діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів *неповних сімей*.

5. Описати діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів *прийомних сімей*.

6. Привести приклади роботи соціального працівника як менеджера соціальних послуг.

*Рекомендовані інформаційні джерела:* 5, 15, 18, 32, 33.

## **Тема 17. Етика соціального працівника у процесі здійснення функції посередництва.**

1. Провести групову дискусію на тему «Пошук компромісів між соціальними партнерами для запобігання конфліктів».

2. Підготувати презентацію «Етика партнерських стосунків у роботі соціальних служб та закладів у процесі здійснення функції посередництва».

3. Розглянути діяльність громадських організацій, які працюють з групами ризику та визначити основні заходи, які проводяться у процесі надання соціальної послуги представництва інтересів клієнтів (2-3 організації).

4. Визначити функції соціального працівника як члена мультидисциплінарної команди, яка працює з паліативними хворими та членами їх сімей. Які послуги можуть надаватися і на які ресурси слід опиратися при організації такої діяльності?

*Рекомендовані інформаційні джерела: 5, 8, 19, 40.*

## Основні інформаційні джерела та допоміжна література

1. Адвокація // Методические рекомендации // МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине». – Альянс. – К., 2005. – 145 с.
2. Администрирование неприбыльной организации // Методические рекомендации // МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине». – Альянс, К. – 2005. – 212 с.
3. Андрущенко А.І., Дубровський І.М. Система соціального партнерства як інститут регулювання трудових відносин в Україні. – Х.: Вид-во «Реал». 2004. – 175 с.
4. Арсеенко А.Г. Социально-экономический механизм регулирования трудовых отношений (на примере США, Канады, Великобритании). – К., 1995, - с.63
5. Балабанова Н.В., Жуков В.И., Пилипенко В.Е. // Социальный диалог. Социальное партнерство. Социальное государство / Академия труда и социальных отношений Федерации профсоюзов Украины; отв. ред. В.Е. Пилипенко. – К., 2002. – 189 с.
6. Білий А.І., Жданова І.А., Леонтєва Л.Є., Романова Н.Ф. та ін. // Методичний посібник з питань створення та діяльності молодіжних і дитячих громадських організацій в Україні // Мін-во України у справах сім'ї, молоді та спорту, Державний ін-т розвитку сім'ї та молоді. – ДІРСМ, К., 2007. – 124 с.
7. Волонтери в соціальній роботі / Н. Романова, Т. Друженко, упоряд.: О.Главник, – К.: Главник, 2006.– 128 с. – (серія «бібліотечка соціального працівника»).
8. Влада і суспільство: діалог через громадські ради: монографія / Шайгородський Ю. Ж., Андрійчук Т. С., Дідух А. Я. Романова Н. Ф. [та ін.]; за заг. ред. Шайгородського Ю. Ж. – К.: Паливода А. В., 2011. – С. 24–27; С. 37–77; С.94–97.

9. Гессен А.Є. Становлення системи корпоративної соціальної відповідальності \ А.Є. Гессен // Вісник Дніпропетровської державної академії: економічні науки. – 2009. – № 2 (22). – С. 25-30.

10. Громадські об'єднання: організаційно-правові основи та перспективи соціального партнерства: Інформаційно-довідковий матеріал / укл. М. І. Баюк. – Хмельницький, 2007. – 146 с.

11. Грошилін Г. Нові функції і роль держави в регулюванні соціально-трудових відносин в Україні. // Україна: аспекти праці. Науково-економічний та суспільно-політичний журнал. – К., 1996. – С.33-39

12. Димитров Ю. Критичні нотатки щодо нових форми соціального партнерства в Україні. //Практика відкритого суспільства. Відкритий Світ № 2/2002. – Розвиток між секторного партнерства в Україні. – Міжнародний Фонд Відродження – С. 12-15.

13. Жуков В., Скуратівський В. Соціальне партнерство в Україні. Навч. посіб. – К.: Вид-во Української Академії державного управління при Президентові України, 2001. – 200 с.

14. Закон України «Про колективні договори і угоди» від 01.07.1993 № 3356-ХІІ. Доступно: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3356-12>.

15. Закон України «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності» // Закони України. – К.: Ін-т законодавства, 2000.–Т. 19.–С. 279-296.

16. Закон України «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності від 22.06.2012 № 5026-VI. Доступно: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5026-17>.

17. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» // Закони України .–К.: Ін-т законодавства,1999.– Т. 15.– С.332-343.

18. Закон України «Про соціальний діалог в Україні» від 23.12.2010 р. №2862-VI. Доступно: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17)

19. Звіт про науково-дослідну роботу «Трансформація соціально-трудових відносин в сучасній Україні і завдання профспілок». – Х: ХНУ ім.Каразіна - 2009. – 170 с.

20. Ерік М. Рунессон, Марі-Лоранс Гі Медіація конфліктів і спорів у галузі корпоративного управління // Всесвітній форум з питань корпоративного управління. – Фокус 4. – 2010. – 72 с.

21. Колот А. М. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання: Монографія. – К.: КНЕУ, 2003.– 230 с.- Розділ I, Глава II, С. 37–79.

22. Комарова Н. М., Вакуленко О. В., Романова Н. Ф.: Залучення місцевих громад до вирішення проблем дітей, сімей та молоді, які опинилися у складних життєвих обставинах: Методичні рекомендації. – К.: Держсоцслужба, 2010. – 108 с.

23. Корпоративна соціальна відповідальність / за аг. ред.. Т.С. Смовженко, А.Я.Кузнецової. – Вид. друге, виправл. і доповн. – К.: УБС НБУ, 2010.– 314 с.

24. Куц С. Еволюція поняття «соціальне партнерство за кордоном» / Практика відкритого суспільства. Відкритий Світ № 2/2002. Розвиток міжсекторального партнерства в Україні. Міжнародний Фонд Відродження / – С. 4-7

25. Лукашевич М. П., Туленков М. В. Менеджмент соціальної роботи: Теорія і практика: навч. посіб. – К.: Каравела, 2007. – 296 с.

26. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток: автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.01 / Т.В. Семигіна; Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. – К., 2007. –20 с.

27. Організація діяльності громадських організацій, які надають допомогу хворим дітям / А. Зінченко, Н. Комарова, Н. Романова, Н. Заболотна // – К.: Главник, 2007. – 96 с.

28. Організація та проведення соціальної рекламно-інформаційної кампанії: Метод. посібник / Авторський колектив: Т. А. Марочко, Є. В. Ромат, А. Л. Стрелковська, Т. В. Хімченко. – К: Фенікс, 2007 – 108 с.

29. Отчет о результатах исследования «Практика коллективных переговоров в Украине» ТАСИС-проекта «Социальная защита в Украине», 1998.- 154 с.

30. Петроє О. М. Соціальний діалог як інструмент формування корпоративної соціальної політики: [монографія] – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 152 с.

31. Посібник з розвитку громад: Практичний порадник для небайдужих / Кол.авт.: Л.О.Єльчева, І.М.Ібрагімова та ін. - К., - 2007. - 458 с.

32. Представництво інтересів соціально-вразливих дітей та сімей: Навч. Посібник / За ред. Т.В.Семигіної. – К.: Четверта хвиля, 2004 – 216 с.

33. Проблеми колективно-договірного регулювання трудових відносин в Україні. Жуков В.І., Осовий Г.В., Привалов Ю.О. Монографія – К.: Інститут соціології НАНУ, 1999.- 184с.

34. Соціальна відповідальність: теорія та практика розвитку \ за наук. ред. проф. А.М. Колота. – К.: КНЕУ, 2012. – 500 с.

35. Соціальне замовлення в Україні: Обґрунтування та впровадження. Авторська гр. Брудний В.І., Камінник І.С., Асоціація підтримки громадських ініціатив «КОВЧЕГ», Одеса, 2001 – 143 с.

36. Социальное партнёрство – будущее третьего сектора. – К.: Творческий центр Каунтерпарт, 2000. – 178 с.

37. Соціальне партнерство та муніципальний розвиток: перші кроки. За ред. В. В. Кравченка – К.– 1999. – 198 с.

38. Сучасний стан проблеми та тенденції соціально трудових відносин в Україні: спроба соціального конструювання / Відп. ред. д-р екон. наук, проф. Ю. І. Саєнко, канд. філос. наук Ю. О. Привалов. – К.: ВД «Стилос», 2003. – 361с. Розділ I, с.10-49, Розділ II, с. 139-160, Розділ III, С.203–213.

39. Ткаченко Н.Є. Мотивація соціальної відповідальності / Н.Є.Ткаченко // Економіка. Менеджмент. Підприємництво. – 2008. – Вип. 19 (1). – С. 102-109.

40. Теорія та практика соціальної роботи: навчальний посібник / О. Г. Карпенко, Н. Ф. Романова. – К: Видавничий Дім «Слово», 2015 – 408 с.
41. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні / Н. Ф. Романова // Innovative processes in education: Collective monograph. – AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. – P. 183-198.
42. Хананапшвили Н. Л., Якимец В. Н. Межсекторные взаимодействия в России. Настольная Книга 1999. – М.: Фонд «НАН», 2000. – 184 с.
43. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 458 с.
44. Храмов В.О., Бовтрук А.П. Основи управління персоналом: Навч.-метод. посіб. – К.: МАУП, 2001. – 112 с.
45. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. – Київ, 2013 – 120 с. Доступно: <http://www.dkrp.gov.ua/files/7da2e16f30.pdf>
46. Building Communities from the Inside Out: A Path toward Finding and Mobilizing A Community`s Assets by John P. Kretzmann and John L. McKnight, Center for Urban Affairs and Policy Research, Northwestern University, 1993. – iv, 376 p.
47. Frank Flo, Smith Anne The community development handbook – a tool to build community capacity. – Monograph. – HRDC Canada, 2000. – iv, 81 p.

### **Допоміжна література**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов – С. 499-526 // Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. – С.151-159 // Конфликтология: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 224 с.

3. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики / под ред. П. Рамон; пер. с англ.; под ред. Б. Ю. Шапиро. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 256 с.
4. Ертель Денні «Як розробити процедуру з управління конфліктами, що підходить саме до вашого спору» // Sloan Management Review.– 1991.– С. 29–42.
5. Інформаційно-просвітницька робота з протидії торгівлі людьми [Текст]: метод. рек. / Наталія Романова, Наталія Гусак. – К.: Вид. дім. «Києво-Могилянська академія», 2011. – 159 с.
6. Интегрированный поход к предоставлению медицинских и социально-психологических услуг для клиентов заместительной поддерживающей терапии в Украине (опыт МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине».) – К: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2013. – 72 с.
7. Кузьмінський В. О. Управління неприбутковою організацією.– К.: Логос, 2006. – 170 с.
8. Організація та проведення соціальної рекламно-інформаційної кампанії: Метод. посібник / Авторський колектив: Т. А. Марочко, Є. В. Ромат, А. Л. Стрелковська, Т. В. Хімченко. – К.: Фенікс, 2007. – 108 с.
9. Политика ВОЗ в отношении сотрудничества в области ТБ/ВИЧ. Руководящие принципы для национальных программ и других заинтересованных сторон.– К.: ВОЗ, 2012.– 36 с.
10. Потенціал волонтерства та лідерства у здійсненні профілактики ВІЛ та ризикованої поведінки на базі професійно-технічних закладів: навч-метод. посібник//Журавель Т.В., Лях Т.Л., Спіріна Т.П. та ін.; за ред. Т.В.Журавель, Т.Л.Лях. – К.: ФО-П Буря О.Д., 2014. – 224 с.
11. Романова Н.Ф., Кошіль В.І. «Діяльність недержавних установ у сфері соціального захисту дітей та молоді вразливих категорій // Нові технології навчання: Наук.-метод. зб. / Інститут інноваційних технологій і



змісту освіти Міністерства освіти, науки, молоді та спорту України. – К., 2012. – Вип. 74. – С. 87–91

12. Романова Н.Ф. Залучення студентської молоді до реалізації волонтерських програм: мотиваційні фактори // «Соціальна робота в Україні: теорія і практика», № 3, 2008. – С. 31–44

13. Романова Н. Ф. Методичні рекомендації щодо створення та розвитку студентських соціальних служб. – К.: ДСССДМ, 2005. – 116 с.

14. Романова Н.Ф., Кошіль В.І. «Діяльність недержавних установ у сфері соціального захисту дітей та молоді вразливих категорій // Нові технології навчання: Наук.-метод. зб. / Інститут інноваційних технологій і змісту освіти Міністерства освіти, науки, молоді та спорту України. – К, 2012 – Вип. 74. – С. 87–91.

15. Соціальні послуги на рівні громади: український досвід та перспективи / Т.В. Семигіна, А.М. Бойко, О.С. Брижовата та ін. – К: Ресурсний центр «Гурт», 2005 – 133 с.

16. Стабильность и возможности. Обзор опыта обеспечения стабильной работы ВИЧ-сервисных НПО из различных финансовых источников / М. Варбан, А. Довбах, Ж. Пархоменко, Ю. Житкова и др. – К: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2015 – 82 с.

17. Тренінги з підготовки волонтерів до роботи з формування толерантного ставлення до дітей, яких торкнулась проблема ВІЛ/СНІДу: навч. модуль / Н.Гусак, О.Панфілова, Н.Романова, В.Сановська, Д.Степанченко; МБФ «Міжнарод. Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні», Держ. ін-т сімейн. та молодіж. політики. – К., 2011. – 209 с.

18. Тресторонні консультації. Переклад з англ. /Наукова ред. Костриця В.І. – К.: Міленіум, 2002. – 108 с.

19. Фішер Роджер, «Той, хто платить соплікарю», «Harvard Business Review», березень – квітень 1985, С. 150–159.

20. Управління діяльністю соціальних служб: методичний посібник / [Гусак Н., Кабаченко та ін.; заг. ред.: О. Іванова, Н. Гусак]; Проект Програми

розвитку ООН та Міністерства соціальної політики України «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К: К. І. С., 2013 – 178 с.

21. Ходжсон Джейн Эффективное ведение переговоров /Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2002. – 240 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>
2. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>
3. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/322-08>
4. <http://ovu.com.ua/articles/568-ministerstvo-sotsialnovi-politiki-ukravini/publisher>
5. <http://www.minjust.gov.ua/>

## **IV. ТЕОРЕТИЧНА ТА ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА МОДУЛІВ**

### **МОДУЛЬ I. «ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА»**

#### **Тема 1. Теоретичні основи та сутність понять соціального партнерства**

---

##### *План*

1. Сутність категорій «соціальне партнерство» у сфері соціально-трудових та соціальних відносин.
2. Основні напрями партнерства організацій соціальної сфери і організацій третього сектору.
3. Основні напрямки партнерства у сфері соціально-трудових відносин
4. Міжнародна організація праці.

#### **1. Сутність категорій «соціальне партнерство» у сфері соціально-трудових та соціальних відносин.**

Словосполучення «соціальне партнерство» можна розділити на два слова: слово «соціальне» значить суспільне, тобто стосовно до життя людей та їхніх відносин у суспільстві, а «партнер» (від французького слова «партія») трактується як «учасник спільної діяльності». Отже, якщо ми розглядаємо словосполучення «соціальне партнерство» в аспекті регулювання соціально-трудових відносин.

У соціально-трудових відносинах формуються різноманітні інтереси (інтереси найманої праці, інтереси капіталу та інтереси суспільства), які за своїм змістом можуть не співпадати або ж бути протилежними та внутрішньо суперечливими. Тому існує потреба їх вирішення шляхом застосування найбільш конструктивних методів взаємодії та співпраці профспілок, роботодавців і урядових структур.

Одним із найефективніших чинників врегулювання соціальних суперечностей вважається соціальне партнерство.

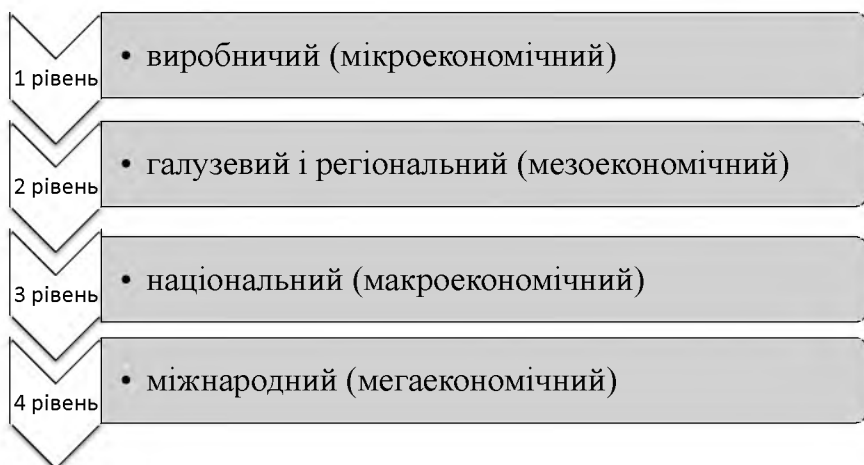
*Визначення:*

**Соціальне партнерство у сфері соціально-трудових відносин** – це **система взаємозв'язків між** державою, роботодавцями та найманими працівниками, яка спрямована на узгодження інтересів та вирішення проблем, які можуть виникати у соціальній та виробничій діяльності.

Соціальне партнерство також розглядають як **принцип трудового права**, на основі якого здійснюється колективно-договірне регулювання соціально-трудових відносин.

*Соціальне партнерство реалізується шляхом:* ведення переговорів, укладенні колективних договорів, узгодженні проектів нормативно-правових актів, консультацій при прийнятті рішень між суб'єктами соціального партнерства на всіх рівнях (національному, регіональному, галузевому та місцевому рівнях).

Для систематизації дій у межах розбудови соціального партнерства, пов'язаного з соціально-трудовами відносинами, прийнято визначати певні рівні, які дають уявлення про залучення безпосередніх учасників цього процесу (див. рис. 1.1):



**Рис. 1.1. Рівні соціального партнерства у соціально-трудовах відносинах**

### ***Об'єкт соціального партнерства***

Узгоджена соціально-трудова або соціальна політика, яка в залежності від рівнів соціального партнерства має своє конкретне наповнення.

***Суб'єкти соціального партнерства у сфері соціально-трудових відносин:***

- 1) наймані працівники, трудові колективи, профспілки;
- 2) роботодавці та їх об'єднання;
- 3) держава та органи місцевого самоврядування.

***Суб'єкти соціального партнерства у соціальній сфері*** пов'язані між собою не соціально-трудовими відносинами, а необхідністю співпраці для спільного вирішення потреб населення у СЖО на засадах міжсекторальної співпраці. Відповідно, усі ці суб'єкти представляють усі три сектори структурної моделі нашої держави:

- 1) державні організації соціальної сфери (соціальні служби, територіальні центри, спеціалізовані соціальні заклади);
- 2) приватні заклади та установи;
- 3) недержавні організації або «третій сектор».

На міжнародному рівні суб'єктами соціального партнерства є окремі держави та міжнародні організації.

### ***Мета соціального партнерства:***

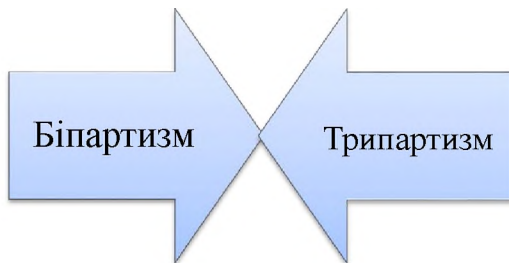
- зниження гостроти соціальних конфліктів, сприяння пошуку компромісів між інтересами роботодавців та найманих працівників;
- забезпечення активної ролі держави в переговорному процесі з питань організації та охорони праці;
- забезпечення взаємної зацікавленості найманих працівників та роботодавців щодо поліпшення економічного стану та сприяння взаєморозумінню між ними;
- забезпечення гідних умов праці.

### ***Принципи соціального партнерства:***

- а) взаємна повага і довіра соціальних партнерів;
- б) рівноправність сторін соціального партнерства;
- в) пріоритетність примирних методів і процедур у проведенні переговорів і консультацій;
- г) недопущення погіршення умов, досягнутих на попередньому рівні соціальних договорів (угод);
- ґ) обов'язковість виконання досягнутих домовленостей;
- д) відповідальність соціальних партнерів за виконання прийнятих ними рішень і досягнутих домовленостей.

### ***Види соціального партнерства***

У світі існують дві базові моделі, які описують роль держави у регулюванні соціально-трудова відносин: біпартизм та трипартизм (див. рис. 1.2):



**Рис. 1.2. Моделі для регулювання соціально-трудова відносин**

***Біпартизм:*** в тих країнах, де роль держави в регулюванні трудових відносин порівняно невелика (США, Канада, Великобританія тощо), практикується двостороннє співробітництво соціальних партнерів. Колективні переговори ведуться між роботодавцями і організаціями найманих працівників, держава в такі переговори майже не втручається, хоча може виступати арбітром або посередником при виникненні соціальних конфліктів.

Однак це не означає, що при двосторонньому співробітництві держава повністю самоусувається від регулювання трудових відносин. Вона може регулювати умови ведення колективних переговорів, частково здійснює організаційно-технічне забезпечення цих переговорів.

**Трипартизм:** більш поширеним є тристороннє співробітництво (Франція, Німеччина, Австрія, Україна). Тут, крім об'єднань роботодавців та організацій найманих працівників, активну роль при проведенні колективних переговорів відіграє держава. Вона виступає посередником при проведенні колективних переговорів або є їх самостійною стороною в особі державних органів (як правило, це Міністерства праці чи інші спеціально створені органи виконавчої влади).

При тристоронньому співробітництві держава на законодавчому рівні:

- 1) встановлює ряд мінімальних соціальних гарантій;
- 2) правила ведення колективних переговорів,
- 3) порядок висунення представників від різних сторін на переговори,
- 4) рівень відповідальності за недотримання вимог колективних договорів.

Досвід зарубіжних країн свідчить, що ефективність соціального партнерства залежить від двох факторів:

а) *ступінь демократизації управління виробництвом.* Так, найсприятливіші умови для розвитку соціального партнерства виникають завдяки децентралізації управління, віднесення до компетенції колективів підприємств розв'язання більшості соціально-трудова проблем, розширення прав областей, регіонів і міст.

б) *рівень життя більшості населення і ступінь їх доходів.* Спостереження свідчать, що чим нижчий рівень життя і чим більша різниця в доходах багатих і бідних, тим популярнішим є заклик до влади і перерозподілу власності з відповідними практичними діями. І навпаки, в країні з високим рівнем життя і помірною диференціацією доходів прагнення соціальних партнерів до соціального миру більше.

## **2. Основні напрямки соціального партнерства між соціальними службами та інститутами громадянського суспільства для розширення соціальних послуг у громаді**

- реалізація соціально значимих соціальних ініціатив у громаді;
- проведення громадськими організаціями консультацій з представниками органів державної влади щодо проблем соціально уразливих категорій громадян та оцінки потреб;
- реалізація проектної діяльності у межах соціального замовлення;
- вжиття заходів, спрямованих на підтримку різних категорій громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах (СЖО).

## **3. Основні напрямки партнерства у сфері соціально-трудових відносин**

- залучення працівників до участі в управлінні підприємством;
- фінансова участь працівників;
- укладання угод і колективних договорів;
- регулювання соціально-трудових відносин;
- проведення переговорів на різних рівнях (національному, регіональному та місцевому).

## **4. Міжнародна організація праці**

Перші й найбільш повні принципи соціального партнерства втілені в практику Міжнародною організацією праці (МОП), яка була заснована в 1919 році з метою поширення розуміння того, що універсальна, довготривала співпраця можлива лише на основі соціальної справедливості.

**МОП** – це організація з унікальним принципом трьохстороннього представництва, яка об'єднує представників урядів, організацій працівників та роботодавців задля спільної розробки політики і програм. Даний принцип одержав назву трипартизму.



Міжнародна організація праці (МОП) відповідає за розробку Міжнародних стандартів у сфері праці і здійснює нагляд за їх дотриманням. МОП є однією із найстаріших міжнародних міжурядових організацій у світі.

**Функції МОП:** розробляє міжнародні трудові норми у формі конвенцій і рекомендацій, що встановлюють мінімальні стандарти основних трудових прав: свободу асоціації, право на організацію, ведення колективних переговорів, заборона примусової праці, гендерна рівність тощо.

**Основні стратегічні цілі МОП:** сприяння реалізації основоположних принципів та прав у сфері праці, створення більш широких можливостей для жінок та чоловіків з метою забезпечення гідної зайнятості та отримання належної заробітної плати, підвищення ефективності соціального захисту для всіх верств населення, а також зміцнення трипартизму та соціального діалогу<sup>1</sup>.

Тристороння структура МОП робить її унікальним форумом, на якому уряди та соціальні економічні партнери 185 країн-членів можуть вільно та відкрито обговорювати та розробляти трудові стандарти та програми.

Україна є членом МОП з 1954 року. За роки незалежності у 2006-2007 роках була реалізована **перша Програма гідної праці МОП**. Наразі саме цей документ є одним із ключових елементів *державної соціальної політики та програм дій багатьох організацій профспілок та роботодавців.*

Головні складові: сприяння зайнятості, викоренення дитячої праці та запобігання торгівлі людьми, реформування системи трудового законодавства та соціального забезпечення, запобігання поширенню ВІЛ/СНІД у сфері праці та посилення культури охорони праці, сприяння реалізації основоположних принципів і прав у сфері праці.

### **Друга Програма гідної праці діяла впродовж 2008-2011 років.**

Основною метою цієї програми стало сприяння гідній праці в двох напрямках:

- 1) як фактор продуктивності праці;

<sup>1</sup> <http://geneva.mfa.gov.ua/ua/ukraine-io/labour>

2) як ключовий елемент розвитку соціальної та трудової сфери в Україні.

Друга Програма була побудована на 3-х пріоритетах: вдосконалення управління ринком праці та формулювання *політики зайнятості*; *сприяння рівним можливостям* на ринку праці; підвищення *ефективності політики соціального захисту* з приділенням особливої уваги вразливим групам.

**Третя Програми гідної праці** була підписана Україною та МОП на 2012-2015 роки. Вона передбачала, що МОП надасть Україні технічну допомогу для досягнення повної зайнятості населення шляхом розвитку малого і середнього бізнесу і підвищення рівня кваліфікації зайнятих людей. У документі наголошується, що *забезпечення повної зайнятості та підвищення рівня кваліфікації є* одним з чинників промислового і економічного розвитку України.

У квітні 2016 року Україна та Міжнародна організація праці підписали **Четверту Програму гідної праці** на період 2016-2019 рр., її повний текст для ознайомлення на сайті: <https://www.rbc.ua/ukr/news/ukraine-mot-podpisali-memorandum-vzaimoponimani-1460034348.html>

У 2016 році в рамках цієї програми проведено національну оцінку основних перешкод для ведення бізнесу, що дозволить розробити рекомендації для проведення регуляторних та інституційних реформ, спрямованих на забезпечення сприятливих умов для ведення підприємницької діяльності, створення нових робочих місць та підвищення ефективності праці.

## **Тема 2. Соціальний діалог як механізм колективно-договірного регулювання соціально-трудових відносин.**

### *План*

1. Сутність понять «соціальний діалог» та «колективно-договірне регулювання соціально-трудових відносин».
2. Закон України «Про соціальний діалог». Основні принципи та рівні соціального діалогу. Органи соціального діалогу. Сторони і суб'єкти соціального діалогу в Україні. Форми соціального діалогу.
3. Практичні механізми розбудови соціального діалогу на рівні держави, бізнесу та третього сектору. Соціальний діалог у роботі соціальних закладів: особливості роботи соціального працівника.

### **1. Сутність понять «соціальний діалог» та «колективно-договірне регулювання соціально-трудових відносин»**

Проведення діалогу – це вміння слухати й чути інших, що є дуже важливим у будь-якому спілкуванні, в будь-якій комунікації, особливо при проведенні соціального діалогу, коли необхідно ефективно розв'язати гострі соціальні проблеми чи вирішити конфлікти. І тоді діалог стає не просто розмовою, бесідою двох і більше суб'єктів (як відомо, саме таке первинне значення цього поняття), а ефективним соціальним інструментом.

*Діалог* (з грецької – «dialogos») – це форма усної мови, розмова двох або кількох осіб, мовна комунікація за допомогою обміну репліками. У переносному розумінні – це переговори, вільний обмін думками, часто можна почути про економічний чи соціальний діалог (див. рис. 2.1.):

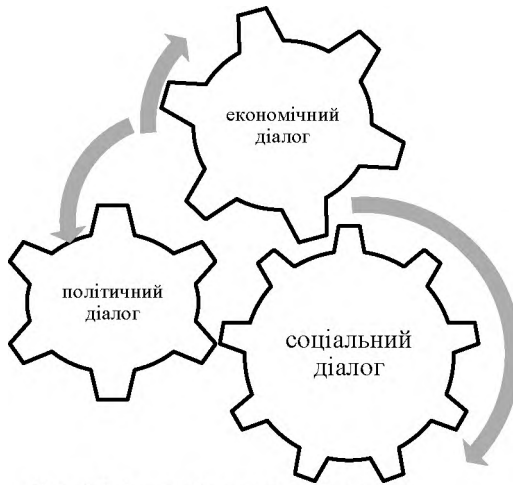


Рис. 2.1. Основні елементи діалогу

Якщо розглядати проблематику соціальної роботи, то саме соціальний діалог є основою розбудови сфери соціальної роботи, оскільки потребує взаємодії державного та недержавного секторів із залученням соціально-відповідального бізнесу.

Отже: **соціальний діалог** – це форма урівноваження інтересів сторін соціальних відносин щодо соціального захисту, соціального розвитку чи забезпечення соціальної стабільності у суспільстві.

Загалом, у широкому значенні соціальний діалог – це особлива форма дискусії довкола широкого кола питань, які є предметом інтересів різних соціальних груп або суспільства у цілому.

У такому сенсі формат учасників є також широким: це дві, три і більше сторін, причому жодна зі сторін не має переваг, не домінує, розбіжність точки зору чи основних думок нівелюється шляхом взаємних уступок.

У вузькому значенні поняття «соціальний діалог» відображає процес визначення чи зближення позицій, досягнення соціальних домовленостей та прийняття узгоджених рішень у сфері праці та соціально-трудова відносин між суб'єктами, що представляють інтереси різних сторін: працівників, роботодавців та держави.

## **2. Закон України «Про соціальний діалог». Основні принципи та рівні соціального діалогу. Органи соціального діалогу. Сторони і суб'єкти соціального діалогу в Україні. Форми соціального діалогу**

У грудні 2010 р. відбулося прийняття Закону України «Про соціальний діалог в Україні» від 23.12.2010 № 2862-VI, що надало змогу отримати нормативні визначення поняття «соціального діалогу», принципи, рівні, критерії репрезентативності та органи соціального діалогу.

Цей Закон визначає *правові засади* організації та порядку ведення соціального діалогу в Україні з метою вироблення та реалізації державної соціально-економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин та забезпечення *підвищення рівня і якості життя громадян*, соціальної стабільності в суспільстві.

### ***Приклад:***

Міністр соціальної політики висловив своє бачення головних напрямків *соціального діалогу, які має розвиватися співпраця влади та профспілок*. Це, насамперед, вирішення проблеми заборгованості по виплаті заробітної плати, питань зайнятості та працевлаштування, легалізація трудових відносин та оплати праці, захист найбільш соціально незахищених верств населення, перегляд споживчого кошику населення, трансформація заробітної плати у бік її зростання, корегування пенсійної реформи та соціальних виплат.

Соціальний діалог як процес потребує значного часу для його розбудови, оскільки всі його елементи достатньо затратні по часу, за ресурсами та спроможністю учасників (див. рис. 2.2.):



**Рис. 2.2. Соціальний діалог як процес та його елементи**

Відповідно до ЗУ «Про соціальний діалог» сторонами соціального діалогу є: органи, які представляють інтереси працівників, роботодавців та органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, з питань формування та реалізації державної соціальної та економічної політики, регулювання трудових, соціальних та економічних відносин.

***Основні принципи та рівні соціального діалогу (стаття 3):***

1. Соціальний діалог здійснюється на принципах: законності та верховенства права; репрезентативності і правоможності сторін та їх представників; незалежності та рівноправності сторін; конструктивності та взаємодії.

2. У соціальній роботі не можливо вирішити складні питання, пов'язані із захистом прав та свобод різних груп клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах без добровільності та прийняття реальних зобов'язань не тільки з боку соціальних працівників та їх клієнтів, але й усієї підтримуючої мережі; взаємної поваги та пошуку компромісних рішень; обов'язковості розгляду пропозицій сторін; пріоритету узгоджувальних

процедур; відкритості та гласності; обов'язковості дотримання досягнутих домовленостей; відповідальності за виконання прийнятих зобов'язань.

3. Існує кілька рівнів соціального діалогу (див. рис. 2.3), які визначають рівень учасників, їхні повноваження та мету ведення переговорів.

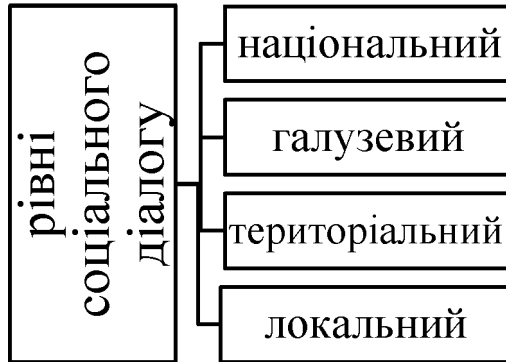


Рис. 2.3. Рівні соціального діалогу (Стаття 4)

#### ***Органи соціального діалогу (стаття 9)***

Для ведення соціального діалогу на національному і територіальному рівнях з рівного числа представників сторін соціального діалогу відповідного рівня у порядку, визначеному ст. 11 та 17 цього Закону, утворюються Національна тристороння соціально-економічна рада та територіальні тристоронні соціально-економічні ради. На локальному рівні можуть утворюватися двосторонні робочі комісії для ведення колективних переговорів та укладання колективного договору.

*Примітка: про проект Закону України про соціальне партнерство Верховна Рада України; Постанова від 20.11.1996 № 551/96-ВР, то ЗУ все ще не прийнятий.*

#### ***Сторони та суб'єкти соціального діалогу в Україні***

Сутність соціального діалогу – це проведення переговорів щодо погодження інтересів між окремими його учасниками. *Сторонами* соціального діалогу виступають: роботодавець; найманий працівник; держава. Усі вони виступають як носії первинного права.

*Суб'єктами соціального діалогу* є носії як первинного так і делегованого права у сфері соціально-трудових відносин. Тобто це *сторони соціального діалогу* (працівник, роботодавець, держава); *представницькі органи цих сторін* (профспілки, об'єднання роботодавців; органи виконавчої влади та місцевого самоврядування); *інші суб'єкти соціального діалогу* (внутрішні корпоративні соціальні програми та соціально-економічні ради).

Держава в системі соціального діалогу виступає у різних ролях: законодавець, гарант прав сторін соціально-трудових відносин, роботодавець, сторона соціального діалогу.

### **Форми соціального діалогу**

У Ст. 8 Закону України «Про соціальний діалог в Україні» визначені форми здійснення соціального діалогу:

Отже, соціальний діалог здійснюється у формах:

- а) обмін інформацією;
- б) консультації;
- в) узгоджувальні процедури;
- г) колективні переговори з укладення колективних договорів і угод (найбільш значима форма соціального діалогу).

Дуже часто ці форми зображають у вигляді піраміди, де її основою, тобто **першим рівнем** є обмін інформацією, коли учасники соціального діалогу не мають наміру впливати один на одного (див. рис. 2.4):



**Рис. 2.4. Форми соціального діалогу**



**Другий рівень** – консультації. Слід відрізнати термін «консультації» від терміну «переговори», які ініціюються сторонами, що мають різні інтереси або не можуть вирішити конфлікт з метою досягнення згоди.

Консультації між сторонами або представниками сторін, як і передбачено Конвенцією МОП № 144 про тристоронні консультації, базуються на згоді, а не призводять до неї, їх головне завдання – допомогти у прийнятті спільних рішень. Ефективність консультації передбачає, що на практиці представники роботодавців та працівників мають у своєму розпорядженні всю необхідну інформацію щоб мати змогу сформулювати свою позицію.

**Третій рівень** – узгоджувальні процедури. Узгоджувальні процедури здійснюються з метою врахування позицій сторін, вироблення компромісних узгоджених рішень під час розроблення проектів нормативно-правових актів. Порядок проведення узгоджувальних процедур визначається органами соціального діалогу відповідного рівня, якщо інше не передбачено законодавством або колективними угодами.

Недосягнення компромісу між сторонами за результатами узгоджувальних процедур не може бути підставою для перешкодження роботі органів соціального діалогу.

**Найвищий рівень** – колективні переговори з укладання колективних договорів і угод. За результатами колективних переговорів укладаються колективні договори та угоди:

- на національному рівні: *генеральна угода*;
- на галузевому рівні: *галузеві (міжгалузеві) угоди*;
- на територіальному рівні: *територіальні угоди*;
- на локальному рівні: *колективні договори*.

### **3. Практичні механізми розбудови соціального діалогу на рівні держави, бізнесу та третього сектору. Соціальний діалог у роботі соціальних закладів: особливості роботи соціального працівника.**

Розглянемо яким чином відбувається розбудова соціального діалогу в Естонії, де окрім офіційних сторін як в Україні (уряд – профспілки – роботодавці), до категорії учасників соціального діалогу включено:

- 1) добровільні професійні спілки,
- 2) представників громадських організацій,
- 3) інспекцій праці та судових органів.

Країни Європейського Союзу обрали надзвичайно широкі рамки національного соціального діалогу, що виходять далеко за межі обговорення більш традиційних питань. У центрі політичних інтересів держав-членів ЄС перебуває *питання зайнятості* населення. Високий рівень зайнятості визнано головним елементом винайдення шляхів розв'язання найбільш нагальних національних проблем, скажімо, старіння населення, стабільність пенсійного забезпечення, конкурентоспроможність чи соціальна єдність.

Роль соціальних партнерів у реалізації стратегії зайнятості є вирішальною. Вони несуть головну відповідальність за проведення модернізації методів організації праці.

Країни Європейського Союзу ще на самому початку економічних реформ *відмовились від адміністративних та центральних планових механізмів і методів установаження заробітної плати*, чим відкрили *широку дорогу соціальному діалогу*.

Питання заробітної плати вирішується шляхом колективних переговорів або індивідуально, на рівні підприємства.

*Національний соціальний діалог* допомагає роботодавцям і працівникам у веденні *переговорів про підвищення рівня заробітної плати на галузевому або виробничому рівні з урахуванням національних інтересів*. Приклади такої політики є в багатьох промислово розвинених країнах і часто закріплені середньостроковими соціальними пактами.

Більшість держав з перехідною економікою, зокрема й Україна, досі застосовують дещо традиційніші методи – щорічні генеральні угоди, які часто-густо є переліком поставлених цілей і не представляють реальних, узгоджених між урядом та соціальними партнерами стратегій.

*Соціальний діалог у роботі соціальних закладів: особливості роботи соціального працівника*

Про важливість діалогу у суспільстві важко сперечатися, але що дійсно важко – організувати діалог таким чином, щоб він став *соціальним інструментом* – інструментом досягнення суспільної злагоди, розв’язання конфліктних ситуацій і соціальних проблем.

Для того щоб це відбулось, щоб учасники діалогу рухалися назустріч один одному, а не в різні боки, рухалися до розуміння, а не до протистояння, досягли, врешті-решт, наміченого результату, слід звернути увагу на три важливі моменти:

1) діалог має на увазі не лише двосторонню комунікацію, але й спільне мислення, що вимагає більшої міри участі всіх сторін діалогу в цьому процесі, ніж просто спілкування;

2) діалог вимагає майстерного дотримання балансу між пошуком розуміння інших і бажанням бути зрозумілим іншими. Цим діалог, у певному сенсі, схожий на процес дихання: «вдихання» ідей інших змінюється наступним «видихом» своїх нових ідей, які, у свою чергу, «вдихаються» іншими, спонукаючи вже їх до «видиху» нових ідей і т.д.

*Дотримання вказаного балансу вимагає наявності в учасників діалогу чотирьох умінь: слухати, відсторонюватися, поважати, висловлюватися.*

*Вміння слухати дозволяє дати відповіді на низку запитань: Які ідеї хочуть донести співрозмовники до інших? Що для них важливо насправді? Що це означає для інших? Що корисного можна взяти для себе? У чому я помиляюся? У чому ми всі помиляємося? Яким чином нова інформація може змінити точку зору?*

*Вміння відсторонюватися* дозволяє зробити «крок назад», відійти від звичної точки зору, прийняти нову і взаємодіяти вже з нової позиції. Це дозволяє не лише *досягати консенсусу* з іншими учасниками діалогу, але й знаходити неординарні, не рутинні рішення, уникати пасток аберації свідомості.

*Повага до інших*, до їх точки зору, її визнання нарівні з власною точкою зору – це саме те, що дозволяє перейти від *безлічі монологів* (які іноді помилково приймають за діалог) власне *до діалогу*.

*Вміння висловлюватися* не означає вміння гарно говорити. Воно означає здатність *донести свою оригінальну ідею до іншого учасника* (учасників) діалогу. Це вимагає правильного вибору каналу комунікації й зрозумілої форми кодування повідомлення, що несе ідею.

Таким чином, володіння цими чотирма вміннями створює згаданий вище баланс завдяки тому, що вміння слухати, вміння відсторонитися і повага до інших учасників діалогу дозволяють зрозуміти й тією чи іншою мірою прийняти точку зору, відмінну від власної.

Водночас, уміння висловлюватися дозволяє *реалізувати бажання бути зрозумілим іншими*. Усе це робить діалог динамічним і результативним.

3) необхідно розуміти, що найстрашнішим «вбивцею» діалогу є *недовіра* учасників по відношенню один до одного. Саме вона не дозволяє здійснювати *справжній діалог, а не його імітацію*. Ставлення під сумнів того, у що ти вірив багато років, і визнання правоти інших, розуміння своїх помилок і прийняття нових ідей, порушення status quo і готовність до змін, які можуть порушити звичний устрій, – усе це може викликати недовіру і побоювання, але без цього неможливий повноцінний і результативний діалог.

Організація успішного діалогу:

- 1) встановлення, принаймні, мінімальної довіри між усіма учасниками діалогу,
- 2) повага до усіх учасників діалогу;
- 3) уміння слухати і чути,
- 4) готовність відмовитися від старого та сприймати нове.

Без діалогу неможливе існування не лише окремих індивідів, але й суспільства в цілому. Підтвердженням цьому є слова Карла Ясперса (німецький філософ), який наголошував, що *«ми повинні жити в постійному взаємобміні з іншими й постійно творити наново з того, що ми дізнаємося, чуємо, розуміємо і засвоюємо»*.

### **Тема 3. Правова соціальна держава**

#### *План*

1. Соціальна держава та існуючі моделі сучасної соціальної держави.
2. Конституція України як теоретичний фундамент розбудови правової соціальної держави. Соціальна правова держава.
3. Держава як соціальний партнер, посередник та гарант виконання правових умов у соціально-трудовах відносинах.
4. Співробітництво між владою та суспільством.

#### **1. Соціальна держава та існуючі моделі сучасної соціальної держави**

**Поняття «соціальної держави»** було висунуто у 1929 р. німецьким державознавцем Х. Хеллером і згодом поширилося в Європі. У США ідея соціальної держави була сприйнята пізніше, ніж у країнах Європи, оскільки тип свідомості американського суспільства був орієнтований на принцип індивідуалізму.

**Соціальна держава** - це соціально орієнтована держава, що визнає людину найвищою соціальною цінністю, надає соціальну допомогу індивідам, які потрапили у СЖО, з метою забезпечення кожному гідного рівня життя, перерозподіляє економічні блага відповідно до принципу соціальної справедливості і своє призначення вбачає в забезпеченні громадського миру і злагоди в суспільстві.

### **Моделі сучасної соціальної держави**

Нині зарубіжними вченими (Т.А. Ріттер, Роулз та ін.) виділяються **три моделі сучасної соціальної держави**.

1. **«Позитивна держава соціального захисту»** (США), у якій є найменша ступінь невтручання держави в економіку і соціальне забезпечення, орієнтована на зрівняння шансів на добробут усіх громадян, забезпечення та гарантування «рівних можливостей».

2. **Держава соціальної безпеки** (Велика Британія), у якій забезпечуються гарантований мінімальний рівень життя і рівність стартових можливостей (соціальна політика держави як засіб забезпечення повної зайнятості).

Іншими словами, що на додаток до забезпечення рівних шансів громадян створює умови повної зайнятості та гарантує всім громадянам без винятку отримання доходів не нижче прожиткового мінімуму.

3. **«Соціальна держава загального добробуту»** (Нідерланди), у якій забезпечується повна зайнятість, згладжується різниця в доходах усього населення, створюються численні постійні державні та громадські соціальні служби. Соціальна політика спрямована на створення рівних життєвих умов для всіх членів суспільства.

Ці моделі мають тенденцію переходу від однієї до іншої. Вони ніде цілком не були реалізовані, що свідчить про мінливість соціальної політики держав у ході розвитку.

**Основними завданнями соціальної держави є:**

1. створення умов для реалізації соціальних, культурних та економічних прав людини,
2. сприяння щодо самостійності й відповідальності кожної особи за свої дії,

3. надання соціальної допомоги тим громадянам, які з незалежних від них обставин не можуть забезпечити достатній рівень життя для себе і своєї сім'ї.

## **2. Конституція України як теоретичний фундамент розбудови правової соціальної держави**

Відповідно до Ст.1 Конституції України<sup>2</sup> наша країні є соціальною та правовою державою, в якій визнається і діє принцип верховенства права.

Отже, згідно з Конституцією України держава забезпечує соціальну спрямованість економіки (частина четверта Ст. 13), що є основою для реалізації соціальних прав громадян, зокрема на соціальний захист та достатній життєвий рівень.

Відповідно до Основного Закону України «кожен має право на достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї, що включає достатнє харчування, одяг, житло» (Ст. 48), «пенсії, інші види соціальних виплат та допомоги, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом» (частина третя Ст. 46).

Саме Положення Ст. 13; 46, 48 та 49 Основного Закону України конкретизують конституційне визначення України як соціальної держави, що передбачає участь суспільства в утриманні тих осіб, які через непрацездатність або з інших незалежних від них причин не мають достатніх засобів для існування.

Таким чином, однією з ознак України як соціальної держави є забезпечення загальносуспільних потреб у сфері соціального захисту за рахунок коштів Державного бюджету України виходячи з фінансових можливостей держави, яка зобов'язана справедливо і неупереджено *розподіляти суспільне багатство між громадянами і територіальними громадами* та прагнути до збалансованості бюджету України.

---

<sup>2</sup> Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР

Правовий характер нашої держави визначено, насамперед, у передбаченому Конституцією:

1. принципі верховенства права (Ст. 8),
2. у взаємній відповідальності держави та особи (Ст. 3),
3. у здійсненні державної влади на засадах її поділу на законодавчу, виконавчу і судову (Ст. 6),
4. у гарантуванні громадянам прав і свобод людини і громадянина.

### **Повноваження різних гілок державної влади в процесі розбудови правової держави.**

Побудова правової держави неможлива і без **чіткого розмежування повноважень** між різними гілками державної влади.

В Україні **законодавча** влада належить парламенту – Верховній Раді України.

**Виконавчу владу** здійснюють Президент, Кабінет Міністрів України, Рада міністрів Республіки Крим, органи державної виконавчої влади (центральні, місцеві та Республіки Крим),

**Судову владу** доручено здійснювати судовим органам – Конституційному Суду України, загальним, військовим, арбітражним судам.

**Верховна Рада** приймає закони та здійснює контроль за їх виконанням, виконавчі органи займаються організацією проведення їх у життя; суди здійснюють правосуддя (шляхом вирішення кримінальних, цивільних, господарських та інших справ).

### **3. Соціальна правова держава**

**Соціальна правова держава** – це політична організація суспільства, у якому **право пов'язує і підкоряє собі державну владу**, а основні права особи та її соціальна безпека складають зміст свободи, заснованої на законах, які приймаються і піддаються зміні законним шляхом.

*Пріоритети правової соціальної держави*

*У сфері соціального партнерства пріоритетами є:*



- вдосконалення системи зв'язків між трудовими колективами, професійними союзами, роботодавцями та державою, які будуються на принципах багаторівневого співробітництва, добровільного і рівноправного партнерства;

- підвищення ролі трудового колективу при вирішенні питань власності чи репрофілюванні підприємства;

- обов'язковість виконання колективних договорів; надання можливості проведення соціальної експертизи прийнятих рішень, які мають соціальне спрямування.

#### **4. Держава як соціальний партнер**

**Держава як соціальний партнер** може розглядатися у двох аспектах:

- як роботодавець;
- як партнер у правовому механізмі соціального співробітництва, носій загальнодержавних інтересів.

#### **Система державних органів, що регулюють трудові відносини**

Нині в Україні сформувалась і функціонує система державних органів, що регулюють трудові відносини є:

1. Міністерство соціальної політики, яке забезпечує впровадження в життя державної політики у сфері соціально-трудова та соціальних відносин,

2. Національна служба посередництва та примирення прийнята Указом Президента від 17.11.1998 № 1258/98 (поточна редакція від 05.04.2013).

#### **Була до 2005 р.:**

3. Національна рада соціального партнерства (була затверджена Указом Президента України від 27.04.1993 р. та скасована у 2005 р.)

**Одним із найважливіших завдань** Національної служби посередництва і примирення є сприяння вирішенню колективних трудових спорів (конфліктів).

**Сторону роботодавців** традиційно і тривалий час за тотальної державної власності на засоби виробництва представляв **Уряд** як вищий орган виконавчої влади держави.

Роботодавців репрезентують також **Український союз промисловців і підприємців** (підприємства державні й приватні та змішаної форми власності), **Спілка орендарів і підприємців України** (нині переважно підприємства недержавних форм власності) і ще 3-4 менші об'єднання роботодавців.

**Представництво працівників** реалізують понад **тридцять** профспілкових об'єднань, галузевих, фахових профспілок, що офіційно діють автономно, однак об'єднуючись для ведення переговорів з власниками та укладення Генеральної угоди, проведення консультацій з найважливіших соціально-трудова питань чи обговорення законопроектів, інших рішень соціально-економічного спрямування.

#### **Суб'єкти соціально-трудова відносин:**

1. Профспілкові діячі
2. Роботодавці
3. Представники органів влади
4. Наймані працівники

**Функції**, які виконують державні органи влади як один із суб'єктів соціально-трудова відносин:

1. Гаранта
2. Реформаторська
3. Захисна
4. Партнерська
5. Протекціоністська
6. Інформаційно-консультативна
7. Арбітражна
8. Представлення інтересів
9. Навчально-освітня

**Роль держави** в регулюванні трудових відносин надзвичайно важлива. Практика свідчить, що **роботодавці** з метою **зниження витрат** виробництва прагнуть до збереження, навіть до зниження рівня оплати праці, до економії на умовах і безпеці праці, скорочення робочих місць за рахунок досягнень науково-технічного прогресу.

**А наймані працівники** прагнуть до **підвищення заробітної** плати, до безпеки і поліпшення умов праці, збереження робочих місць і т.д. У цих умовах саме законодавчі і виконавчі органи державної влади повинні забезпечити раціональне поєднання інтересів працівників та роботодавців.

**Рівень справедливості** розподілу доходів у суспільстві визначається соціальною сутністю (типом) держави, а якість партнерства — ступенем участі працівників в управлінні.

Отже, існує дві основні характеристики соціального партнерства, які формуються у процесі соціального діалогу:

**1) Соціальне партнерство** – це **особливий тип** соціально-трудова відносин між **найнятими працівниками та працедавцями**, який побудований на основі рівноправної співпраці та здатний забезпечувати оптимальний баланс і реалізацію їх основних інтересів.

**2) Соціальне партнерство** – це **специфічний тип суспільних відносин** між різними соціальними групами, а також **відповідний механізм стосунків** між державними органами, найнятими працівниками і роботодавцями.

При цьому йдеться про досягнення їх оптимального балансу за яких власник забезпечуватиме собі стабільне отримання прибутку, а найнятий робітник – гідні умови свого існування, відповідні певній якості життя.

Отже, **налагодження соціального партнерства** як цивілізованої форми суспільних відносин в соціально-трудова сфері особливо важливо для забезпечення прискореного соціально-економічного розвитку України.



### ***Питання для перевірки знань***

1. Пояснити важливість запровадження соціального партнерства у сфері соціальної роботи.
2. Вказати державні органи влади, які регулюють застосування норм Закону України «Про соціальний діалог».
3. Описати функції, які виконують державні органи влади як один із суб'єктів соціально-трудових відносин.
4. Якою є роль держави в регулюванні соціально-трудових відносин. Привести приклади.
5. Які основні характеристики соціального партнерства, що формуються у процесі соціального діалогу?



### ***Завдання для самостійної роботи***

1. Підготувати презентацію документів, які розкривають зміст соціально-трудових відносин на національному, регіональному та місцевому рівні.
2. Надати коротку характеристику змісту документів про соціальний діалог.
3. Підготувати презентацію, присвячену тематиці діяльності Міністерства соціальної політики у сфері розбудови соціального партнерства
4. Пояснити зміст таких видів соціального партнерства:
  - 1) обмін інформацією;
  - 2) координація дій;
  - 3) кооперація;
5. Переглянути ЗУ «Про соціальний діалог в Україні» 23.12.2010 (№ 2862-VI) та законспектувати Ст.1, 3 (принципи), 4 (рівні та сторони), 8 (форми) та 12 (Національна тристороння соціально-економічна рада).



## *Література для поглибленого вивчення*

1. Андрущенко А.І., Дубровський І.М. Система соціального партнерства як інститут регулювання трудових відносин в Україні. – Х.: Вид-во «Реал». 2004. – 175 с.
2. Балабанова Н.В., Жуков В.И., Пилипенко В.Е. // Социальный диалог. Социальное партнерство. Социальное государство / Академия труда и социальных отношений Федерации профсоюзов Украины; отв. ред. В.Е. Пилипенко. – К., 2002. – 189 с.
3. Влада і суспільство: діалог через громадські ради: монографія / Шайгородський Ю. Ж., Андрійчук Т. С., Дідух А. Я. Романова Н. Ф. [та ін.]; за заг. ред. Шайгородського Ю. Ж. – К.: Паливода А. В., 2011. – С. 24–27; С. 37–77; С.94–97.
4. Жуков В., Скуратівський В. Соціальне партнерство в Україні. Навч. посіб. – К.: Вид-во Української Академії державного управління при Президентові України, 2001. – 200 с.
5. Закон України «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності від 22.06.2012 № 5026-VI. Доступно: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5026-17>.
6. Закон України «Про соціальний діалог в Україні» від 23.12.2010 р. №2862-VI. Доступно: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>
7. Комарова Н. М., Вакуленко О. В., Романова Н. Ф.: Залучення місцевих громад до вирішення проблем дітей, сімей та молоді, які опинилися у складних життєвих обставинах: Методичні рекомендації. – К.: Держсоцслужба, 2010. – 108 с.
8. Колот А. М. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання: Монографія. – К.: КНЕУ, 2003.– 230 с.- Розділ I, Глава II, С. 37–79.

## МОДУЛЬ II.

### «ПРАКТИКА РОЗБУДОВИ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА»

#### Лекції

#### Тема 4. Волонтерство у соціальному партнерстві

---

##### *План*

1. Важлива роль волонтерства у розбудові соціального партнерства для вирішення соціальних проблем у населення.
2. Історія виникнення волонтерства.
3. Правила роботи з волонтерами.
4. Цикл управління волонтерськими ресурсами.
5. Уникнення конфлікту.
6. Механізм розбудови соціального партнерства для розвитку волонтерства та благодійності.

#### **1. Важлива роль волонтерства у розбудові соціального партнерства для вирішення соціальних проблем у населення**

##### *Визначення поняття «волонтер»*

ЗУ «Про волонтерську діяльність» від 19 квітня 2011 року N 3236-VI (Розділ I Загальні положення Стаття 1. «Волонтерська діяльність та основні засади її впровадження») визначає кілька базових понять про зміст волонтерства:

1. **Волонтерська діяльність** - добровільна, безкорислива, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями шляхом надання волонтерської допомоги.

2. **Волонтерська допомога** - робота та послуги, що безоплатно виконуються і надаються волонтерами та волонтерськими організаціями.

Волонтерська діяльність є *формою благодійництва та основою діяльності громадських об'єднань.*

Нині поняття **«волонтер»**<sup>3</sup> трактується як людина, що за власною волею, вільно, а не переслідуючи якісь корисливі цілі, займається діяльністю на користь суспільства.

Волонтерська діяльність охоплює різні соціальні сфери, зокрема: надання соціальних послуг, допомогу щодо ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного або природного характеру; допомогу жертвам злочинів, біженцям; проведення різних заходів соціального, екологічного чи культурного характеру тощо.

У Законі України «Про волонтерську діяльність» (19.04. 2011 р. №3236 –VI) наголошується про те, що «держава сприяє громадським об'єднанням та благодійним організаціям у їхній діяльності, спрямованій на розвиток волонтерської діяльності сприяє здійсненню міжнародного співробітництва з питань волонтерської діяльності, узагальнює і поширює практику роботи у цій сфері»<sup>4</sup>. Наразі волонтерські організації активно розвиваються, так, тільки протягом 2013-2015 рр. 132 громадські об'єднання отримали статус «волонтерської організації» відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

У березні 2015 р. було прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо волонтерської діяльності» № 246-VIII (від 05.03.2015). У ньому скасовано необхідність надання організаціям статусу волонтерських організацій, якщо вони не вважають за необхідне провести свою реєстрацію і відповідно, можуть продовжувати свою діяльність без порушення законодавства; передбачена можливість здійснення волонтерської діяльності в зоні АТО; надання одноразової грошової допомоги сім'ям волонтерів, які загинули в ході проведення АТО або волонтерам, які отримали поранення; врегульовано питання добровільного страхування волонтерів, укладання договорів на здійснення волонтерської діяльності лише за бажанням самих волонтерів; визначено, що діти віком від 14 років також можуть бути волонтерами, але за згодою батьків.

<sup>3</sup> англ. - доброволець

<sup>4</sup> <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>

Міністерство соціальної політики на сайті: <http://www.msp.gov.ua> в розділах «Громадянам» або «Організаціям» надає детальну інформацію про перелік організацій та установ, які залучають до своєї діяльності не тільки іноземців, але й осіб без громадянства для участі у волонтерській діяльності.

Серед основних нормативних документів, які визначають волонтерські діяльність відносять:

1. Постанову Кабінету Міністрів від 05.08.2015 р. № 556 «Про Порядок надання волонтерської допомоги за окремими напрямками волонтерської діяльності».

2. Постанову Кабінету Міністрів України від 19.08.2015 № 604 «Про порядок питання виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, бойових дій та збройного конфлікту».

У 2016 році внесено зміни до Закону України «Про волонтерську діяльність», якими розширено напрями цієї діяльності – введено поняття «волонтери пробації».

Згідно із Законом України «Про пробацію» від 05.02.2015 № 160-VIII «**пробація** – це система наглядових та соціально-виховних заходів, що застосовуються за рішенням суду та відповідно до закону до засуджених, виконання певних видів кримінальних покарань, не пов'язаних з позбавленням волі, та забезпечення суду інформацією, що характеризує обвинуваченого»<sup>5</sup>.

Основним завданням волонтерів пробації є сприяння органу пробації у здійсненні нагляду за засудженими та проведенні з ними соціально-виховної роботи.

---

<sup>5</sup> <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/160-19>



## 2. Історія виникнення волонтерства

1859 рік вважається роком виникнення волонтерського руху у світі, а його засновником – Анрі Дюран, відомий французький письменник-журналіст, який був вражений наслідками кривавої битви при Сольферіно. Саме тому він став ініціатором створення Червоного Хреста як організації, яка б працювала на волонтерських засадах і надавала першу медичну допомогу полоненим та пораненим. Принципами, сформульованими Анрі Дюраном, керуються волонтерські організації усього світу й понині.

Досить часто ХХ ст. називають головною віхою у розвитку волонтерського руху у Європі. Так, після закінчення Першої світової війни з'явилися люди, готові надавати допомогу постраждалим у цій війні. Саме в цей час були створені перші волонтерські організації та Координаційний комітет міжнародної волонтерської служби (CCIVS) під егідою ЮНЕСКО зі штаб-квартирою у Парижі, а термін «волонтер» став трактуватися як «особа, яка добровільно поступила на військову службу».

Нині волонтерство майже не пов'язане із військовою службою. Воно розвивається, орієнтуючись на надання допомоги усім, хто її потребує. Найбільш поширеним є визначення від лат. «voluntarius» – воля, бажання, від англ. «voluntary» – добровільний, доброволець, йти добровільно. Отже, волонтер – це особа, яка за власним бажанням допомагає іншим.

У світовій практиці найголовнішою ознакою волонтерства є те, що волонтер частину свого вільного (особистого) часу, сил, енергії, знань, досвіду добровільно (без всякого примусу) витрачає на здійснення діяльності, яка є корисною людям і суспільству загалом.

Комісія соціального розвитку економічної та соціальної ради ООН визначає найважливіші риси волонтерства, які тісно пов'язані із процесом розбудови соціального партнерства: турбота про людей; солідарність і гуманна корисливість; духовна якість і громадянська чеснота; багате джерело людського досвіду; нові інтелектуальні ресурси; участь і відповідальність як суть активної громадянської позиції; етичний стандарт, який обумовлює

якість людських взаємостосунків; забезпечення надійної платформи для відновлення зв'язків між людьми; нове бачення соціальної діяльності.

Міжнародною експертною групою з питань волонтерства та соціального розвитку в 1999 р. були визначені три характерні особливості волонтерської діяльності: вона має бути неприбутковою; добровільною, тобто залежати тільки від особистої волі й бажання кожної людини; корисною не тільки волонтеру, але й іншій людині чи суспільству загалом.

У межах цієї концепції експерти визначили чотири типи волонтерської діяльності, а саме: 1) взаємодопомога та самодопомога; 2) філантропія та послуги іншим людям; 3) участь або громадянський обов'язок; 4) інформаційно-просвітницька діяльність.

Загалом, поняття «волонтерство» нерозривно пов'язано з поняттями «громадянське суспільство», «демократія», «громадські організації», «недержавний сектор», що дозволяє визначати його як важливий фундамент розбудови громадянського суспільства. Без участі волонтерів важко уявити інститути громадянського суспільства й благодійність взагалі, без них складно організувати ефективний громадський контроль за діями влади та бізнесу, без них у суспільстві не достатньо творчого потенціалу для розв'язання соціальних проблем для найбільш вразливих категорій населення у складних життєвих обставинах.

В Україні цей рух розпочався після 1991 року, коли почалося значне зростання кількості громадських організацій, а першою волонтерською організацією стала організація «Доброчинний телефон Довіри» в Одесі.

З 1992 року в Україні починає активно розвиватися мережа соціальних служб для молоді (нині – центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді). Головною метою їхньої діяльності було визначено реалізацію державної молодіжної політики та завдань, окреслених у Декларатії «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» (15.12.1992, № 2859) та Законі України «Про сприяння становленню та соціальному розвитку молоді в Україні» (05.02.1993, № 2998-XII). Саме створення центрів

соціальних служб для молоді спричинило активний розвиток волонтерського руху, особливо серед учнівської та студентської молоді.

### **Типи волонтерів за родом діяльності**

Міжнародна організація Спілка християнської молоді (YMCA) виділяє п'ять типів волонтерів:

1) волонтери, які залучені до проектної та програмної діяльності. Вони керують проектами та програмами або допомагають їх впровадженню (тобто програмні інструктори, тренери, керівники груп, консультанти тощо). Сюди входять також ті, хто надає послуги на рівні місцевих громад (організатори шкільних клубів, соціально-педагогічної допомоги та підтримки дітей і молоді);

2) волонтери підтримки, які допомагають в офісній та адміністративній роботі;

3) волонтери-фандрайзери, які беруть участь у різноманітних програмах зі збору благодійних пожертв у різних їх видах;

4) волонтери, які беруть участь у роботі ради організації, правління, комітетах правління, експертних радах;

5) волонтери-менеджери, які допомагають у здійсненні управління організацією: асистенти бухгалтера, спеціаліста зі зв'язків із громадськістю.

На відміну від вищезгаданих класифікацій, у програмі «Волонтери ООН» ключовими позиціями типології волонтерів визнано такі:

- *сфера діяльності*: громадські ініціативи, культура та спорт, освіта, подолання наслідків стихійних лих і катастроф, захист довкілля, тендер, державне управління, профілактика ВІЛ/СНІД, сприяння громадському здоров'ю, профілактика бездоглядності та безпритульності, права людини, інформаційно-комунікаційні технології, миротворча діяльність, бідність, приватний сектор соціально-педагогічна підтримка дітей, людей з особливими потребами, молодіжне лідерство, соціальне партнерство, соціальний захист та підтримка біженців і переселенців;

- *цільова група діяльності*: діти, молодь, люди похилого віку, малозабезпечені, біженці, мігранти, люди з особливими потребами та представники груп ризику.

### 3. Правила роботи з волонтерами

Аби впровадження волонтерських програм було успішним необхідно дотримуватися *кілька важливих правил роботи з волонтерами*:

- 1) плануючи реалізацію проєктів, наперед слід визначати, де можуть бути корисними волонтери, і добирати відповідних людей.
- 2) приймаючи на роботу волонтера, слід враховувати його інтереси, бажання, можливості, у тому числі й щодо навантаження, місця проживання, фізичних можливостей, освіти тощо.
- 3) не слід думати, що волонтери можуть виконувати лише «чорну» роботу, а всю змістовну роботу повинні виконувати професіонали, яким платять.
- 4) не слід набирати волонтерів заради їх самих.
- 5) слід чітко сформулювати обов'язки і відповідальність самого волонтера, вимоги до нього.

### 4. Цикл управління волонтерськими ресурсами

Спеціалісти виділяють наступний цикл управління волонтерськими ресурсами (рис. 4.1):

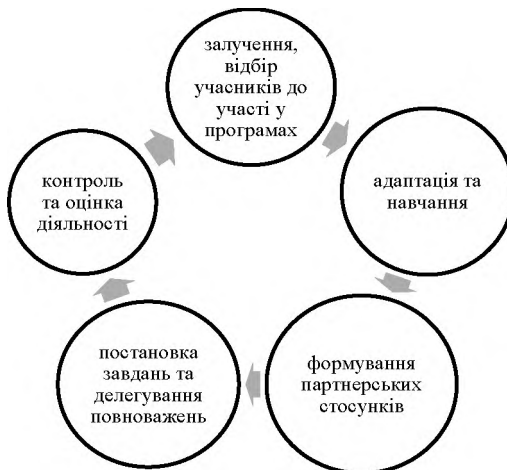


Рис. 4.1. Цикл управління волонтерськими ресурсами

Слід пам'ятати, що робота має підходити волонтерам. Наприклад, більшість із них можуть відвідувати організацію після роботи або у вечірній час чи вихідні дні. Є волонтери, які мають бажання приходити працювати із своїми дітьми чи іншими членами родини або друзями. В такому випадку важливо продумати види роботи, які б зацікавили усіх, хто прийде з волонтером. Інакше він може розчаруватися в тому, що їх допомога є важливою та необхідною.

### 5. Уникнення конфлікту

В кожній волонтерській організації має проводитися *процедура управління ризиками з метою уникнення конфлікту* між постійними співробітниками та волонтерами, які залучені на різні посади для виконання своєї роботи.

Якими можуть бути ризики щодо виникнення конфліктів?

1. програмні;
2. адміністративні;
3. фінансові.

Аби уникати таких ризиків необхідно проводити їх оцінку та прогнозування. Для цього потрібно аби керівник організації мав чітке визначення та усвідомлення того, які можливі проблеми з появою волонтерів; що необхідно робити, щоб ці проблеми не виникли; що необхідно зробити, якщо проблеми все-таки виникнуть Крім цього, він має бути готовим до більш ефективного розподілу обов'язків у волонтерській програмі.

Наразі існує спрощена модель оцінки ризиків за двома параметрами:

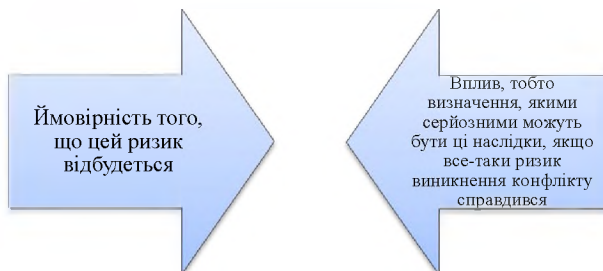


Рис. 4.2. Модель оцінки ризиків

В рамках цієї моделі слід подумати про те, що волонтери можуть зробити не так, проаналізувати випадки, які можуть трапитись в результаті неправильного використання обладнання; подумати про клієнтів та їх спеціальні потреби у разі надання послуг силами волонтерів. Головне – це необхідність проведення оцінки ризиків не час від часу, а на регулярній основі, що унеможливить їх виникнення або допоможе попередити.

Особливе значення також слід відводити змісту волонтерської програми, добре знати, де й коли під час її реалізації можливі конфлікти чи інші ризики. Тому керівник організації має не тільки затверджувати цю програму, але й провести її аналіз та визначити усі можливі фактори ризиків, провести оцінку ймовірності виникнення, вплив, визначити небезпеку кожного виявленого фактору ризику.

#### *Рішення*

- 1) Припинити діяльність: ліквідація ризику шляхом ліквідації волонтерської посади
- 2) Ліквідувати ризик: зміна діяльності для зменшення вірогідності настання ризику (зміна методики, пильний нагляд за діяльністю).
- 3) Зведення шкоди до мінімуму за рахунок прорахунків усіх ризиків.
- 4) Передача відповідальності (страхування) безпосередньо самим волонтерам.

#### *Створення сприятливого робочого клімату*

*А Керівник волонтерської програми має відповісти на наступні запитання:*

- Чи готова організація прийняти нових людей з іншими ідеями?
- Чи оцінює персонал залучення волонтерів як гарну ідею?
- Чи є підтримка волонтерської програми з боку правління, персоналу?
- Чи є людина, яка буде координувати волонтерську програму?
- Чи впевнені ми у важливості волонтерської програми для досягнення місії організації?

Позитивні відповіді є запорукою успішної безконфліктної роботи.

### *Б Підготовка персоналу до взаємодії з волонтерами*

♣ Які шляхи попередження та/або вирішення конфліктів? ♣ Чи брали участь працівники організації в розробці волонтерської програми, визначенні цілей, завдань та волонтерських вакансій? ♣ Чи брали участь працівники організації в розробці принципів співпраці з волонтерами?

*В. Опір працівників організації до запровадження волонтерської програми: які причини та що з цим робити?*

Для цього необхідно правильно проводити набір волонтерів в організацію відповідно до такої схеми:

1. *Цілеспрямований набір* (використовується для залучення волонтерів на конкретні посади в організації). Важливо чітко знати, яку саме роботу потрібно буде виконувати та якою може бути мотивація цих людей щоб вони погодилися на роботу волонтера.

*Шляхи залучення:* організації, де можуть працювати необхідні спеціалісти (наукові установи, ВНЗ, юридичні чи медичні заклади); оголошення під час конференцій, круглих столів, семінарів; надання адресних листівок пропозицій долучитися до роботи в організації

2. *Набір за принципом концентричних кілець* (шляхом залучення із груп, які вже якимось пов'язані із організацією).

### **6. Механізм розбудови соціального партнерства для розвитку волонтерства та благодійності**

Основні положення про взаємодію між громадянським суспільством та владою з метою активізації роботи щодо запровадження волонтерської та благодійної допомоги людям похилого віку, особам з інвалідністю, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначені у Положенні «Про Раду з координації роботи щодо надання волонтерської та благодійної допомоги при Міністерстві соціальної політики України».

Це Положення визначає порядок роботи ради з координації роботи щодо надання волонтерської та благодійної допомоги при Міністерстві

соціальної політики України, що є постійно діючим дорадчим органом Мінсоцполітики, утвореним з метою забезпечення взаємодії органів державної влади з благодійними та волонтерськими організаціями, надання допомоги людям похилого віку, інвалідам, дітям-інвалідам, дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщеним особам, учасникам антитерористичної операції.

*Основними завданнями цієї Ради є<sup>6</sup>:*

1. визначення потреб осіб похилого віку, інвалідів, дітей-інвалідів, дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, внутрішньо переміщених осіб, учасників антитерористичної операції;

2. сприяння забезпеченню координації дій регіональних рад з координації роботи щодо надання волонтерської та благодійної допомоги (далі - регіональні ради); проведення аналізу та підсумків роботи регіональних рад;

3. визначення шляхів, механізму та способів вирішення проблемних питань, що виникають під час організації надання волонтерської та благодійної допомоги;

4. вироблення пропозицій щодо внесення змін до законодавства України з питань волонтерства та благодійності;

5. проведення щорічного конкурсу «Волонтер року».

---

<sup>6</sup> <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0649-15>



## Тема 5. Види колективних угод та договорів

### План

1. Особливості укладання Колективного договору та колективної угоди.
2. Генеральна Угода.
3. Галузеві та територіальні Угоди.
4. Регіональні Угоди.

#### **1. Особливості укладання Колективного договору та колективної угоди.**

Основним напрямом і, водночас, засобом ефективного соціального партнерства є колективно-договірне регулювання відносин у сфері праці. Воно полягає в укладанні та виконанні системи колективних договорів і генеральної, галузевих та регіональних угод.

**Колективний договір:** це правовий акт, що укладається з метою регулювання соціально-трудових відносин на підприємстві (організації) між найманими працівниками та роботодавцем для узгодження їхніх інтересів.

Колективний договір може укладатися в структурних підрозділах підприємства в межах компетенції цих підрозділів.

Колективний договір укладається на основі чинного законодавства на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності й господарювання, які використовують найману працю і мають права юридичної особи.

**Колективна угода:** це правовий акт, який укладається з метою регулювання соціально-трудових відносин на рівні галузі (галузева угода), регіону (регіональна угода) або країни (генеральна угода) між повноважними представниками найманих працівників та роботодавців.

Правові засади розробки, укладення та виконання колективних договорів і угод з метою сприяння регулюванню трудових відносин та соціально-економічних інтересів працівників і власників визначаються Законом України «Про колективні договори і угоди» від 01.07.1993 № 3356-ХІІ.

## **2. Генеральна Угода**

Генеральна угода укладається між:

- 1) Кабінетом Міністрів України,
- 2) Всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців і підприємців
- 3) Всеукраїнськими профспілками і профоб'єднаннями.

Генеральна угода фіксує домовленості між сторонами соціального партнерства та регулює основні аспекти соціально-трудова відносин.

Повноваження сторін щодо розробки та підписання Генеральної угоди містяться у Законі України «Про колективні договори та угоди».

Положення Генеральної угоди діють безпосередньо і є обов'язковими для всіх суб'єктів, що перебувають у сфері дії сторін, які підписали угоду.

*Приклад:*

Генеральну Угоду між Всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців (в особі Спільного представницького органу сторони роботодавців на національному рівні), Всеукраїнськими об'єднаннями професійних спілок (в особі Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об'єднань профспілок на національному рівні) та Кабінетом Міністрів України, укладено на 2016-2017 рр. відповідно до законів України «Про колективні договори і угоди», «Про соціальний діалог в Україні». Ця Угода набрала чинності 23 серпня 2016 року, тобто з дня її підписання (див. додаток А).

## **3. Галузеві Угоди**

Крім Генеральної угоди в Україні діє система галузевих угод, укладання яких передбачене Законом України «Про колективні договори і

угоди». Сторонами галузевої угоди є: 1) Всеукраїнські галузеві об'єднання роботодавців; 2) Профспілкові організації та їх об'єднання відповідного рівня, які мають повноваження, достатні для ведення переговорів, укладення угоди та реалізації її норм.

Положення галузевої угоди не можуть погіршувати становище найманих працівників порівняно з Генеральною угодою. Для регулювання основних принципів і норм реалізації соціально-економічної політики та трудових відносин на обласному рівні підписуються територіальні угоди. Докладно див. на сайті: <http://www.msp.gov.ua/news/12907.html>

*Приклад:*

У сфері соціальної роботи кожних три роки підписується Галузева Угода між Міністерством соціальної політики України та Профспілками соціальної сфери України і працівників державних установ, наразі вона підписана на 2016-2018 рр.

Цією Угодою регулюються норми і гарантії, права та взаємні обов'язки двох сторін стосовно врегулювання виробничих, трудових і соціально-економічних відносин. Відповідно до даного документу, щорічно, проводиться засідання спільної робочої комісії щодо виконання усіх її положень протягом кожного із зазначених років.

Так, у 2016 р. розглядався стан виконання взятих зобов'язань та домовленостей щодо зайнятості, оплати, умов охорони праці, а також соціального захисту працівників соціальної сфери. Окремо обговорювалися питання, які стосувалися фінансування та матеріального забезпечення соціальних установ та організацій, оскільки змінилися умови виділення коштів із державного бюджету, починаючи з 2016 року з повним переходом на місцевий бюджет

Інші приклади галузевих та територіальних угод:

31.01.2017 Галузева угода між Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Об'єднанням організацій роботодавців «Всеукраїнська конфедерація роботодавців житлово-комунальної галузі України»

та Центральним комітетом профспілки працівників житлово-комунального господарства, місцевої промисловості, побутового обслуговування населення України на 2017–2018 роки.

01.02.2017 Територіальна угода про регулювання основних принципів і норм реалізації соціально-економічної політики та трудових відносин в Херсонській області на 2017– 2018 роки.

#### **4. Регіональні та галузеві Угоди**

Регіональні угоди, згідно Закону України «Про колективні договори і угоди» є складовою системи документів, що регулюють соціально-економічні відносини між об'єднаннями найманих працівників, роботодавців та місцевою владою.

Наприклад, Регіональна угода може бути підписана між виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією) та Київською міською радою профспілок, міськими профспілками. За допомогою регіональних угод регулюються норми соціального захисту найманих працівників підприємств, які включають вищі порівняно з генеральною угодою соціальні гарантії, компенсації, пільги з урахуванням територіальної специфіки.

Сторонами регіональної угоди є: обласні об'єднання профспілок, обласні об'єднання роботодавців та, переважно, обласна державна адміністрація.

Законом чітко не встановлена відмінність структури галузевої угоди від регіональної, тому у більшості випадків вони є подібними: нормування і оплата праці; встановлення мінімальних соціальних гарантій, компенсацій, пільг у сфері праці і зайнятості; трудові відносини; умови і охорона праці; житлово-побутове, медичне, культурне обслуговування; організація оздоровлення і відпочинку; умови зростання фондів оплати праці.

Положення Регіональної угоди не можуть погіршувати становище найманих працівників порівняно з Генеральною угодою.

## Тема 6. Конфлікти та їх вирішення

### *План*

1. Визначення сутності поняття «конфлікти».
2. Типи конфліктів.
3. Причини конфліктів.
4. Способи регулювання конфліктів
5. Алгоритм вирішення конфліктних ситуацій

### **1. Визначення сутності поняття «конфлікти»**

**Конфлікт** (від лат. conflictus - зіткнення): зіткнення протилежних інтересів, поглядів, прагнень; серйозні розбіжності, пов'язані з гострими негативними емоційними переживаннями, гострою суперечкою, що приводить до боротьби чи зіткнень.

*Основними ознаками конфлікту є:*

- 1) біполярність - тобто наявність двох суперечливих або несумісних інтересів;
- 2) наявність носіїв або виразників конфлікту;
- 3) активність, спрямована на подолання або фіксацію протиріччя.

Керівник, відповідно до своєї ролі, перебуває звичайно в центрі будь-якого конфлікту в організації й покликаний вирішувати його всіма доступними способами.

На що слід звернути увагу! Керування конфліктом є однією з найважливіших функцій керівника трудового колективу, незалежно від роду діяльності.

**За тривалістю протікання** конфлікти можна підрозділити на: *короткочасні та затяжні.*

*Короткочасні* є наслідком взаємного незрозуміння або помилок, які швидко усвідомлюються.

*Затяжні* пов'язані з глибокими морально-психологічними травмами чи з об'єктивними труднощами.

*Тривалість* конфлікту залежить як від предмета протиріч, так і від характеру зіткнулися людей. Тривалі конфлікти дуже небезпечні, оскільки в них конфліктуючі особистості закріплюють свій негативний стан. Частота конфліктів може викликати глибоку і тривалу напруженість відносин.

**По джерелу виникнення** конфлікти можна розділити на: об'єктивно-зумовлені та суб'єктивно-обумовлені.

*Об'єктивним* вважається виникнення конфлікту у складній суперечливій ситуації, в якій опиняються люди.

До об'єктивних причин конфліктів належать:

- несприятливі умови праці; недосконала система оплати праці; неритмічність роботи (простої); понаднормові роботи; упущення в роботі (коли страждає заробіток працівника, причому не з його вини);

- незабезпеченість ресурсами завдань; невідповідність прав та обов'язків; відсутність чіткості у розподілі обов'язків (зокрема, застарілі або занадто розпливчасті посадові інструкції); низький рівень трудової та виконавської дисципліни.

*Усунути конфлікти*, викликані такими причинами, можна тільки змінивши об'єктивну ситуацію. У цих випадках конфлікт виконує свого роду сигнальну функцію, вказуючи на неблагополуччя в життєдіяльності колективу.

*Суб'єктивним* буде виникнення конфлікту у зв'язку з особистісними особливостями конфліктуючих. Прийняте рішення здається помилковим, оцінка праці - неправильною, поведінку колег - неприйнятним.

До суб'єктивних причин відносяться:

- а) неправильні дії керівника або підлеглих (пов'язані з порушенням службового етикету, трудового законодавства, несправедливою оцінкою результатів праці);

- б) психологічна несумісність деяких людей.

## 2. Типи конфліктів

Через причини	Серед учасників конфлікту	По ступені відкритості	За наслідками
Конфлікт цілей	Внутрішньо-особистісний	Відкритий	Функціональний
Конфлікт поглядів	Міжособистісний	Прихований	Дисфункціональний
Конфлікт стосунків	Конфлікт між особистістю й групою	Відкритий/прихований	
Конфлікт цілей, поглядів та стосунків	Міжгруповий	Відкритий/прихований	

### Основні учасники конфліктних ситуацій

Один з основних елементів конфлікту – це його учасники. В остаточному варіанті конфлікту завжди виступають конкретні особи зі своїми інтересами, цілями й цінностями, які можуть бути об'єднані у певні конфліктуючі групи (див. рис. 6.1.):

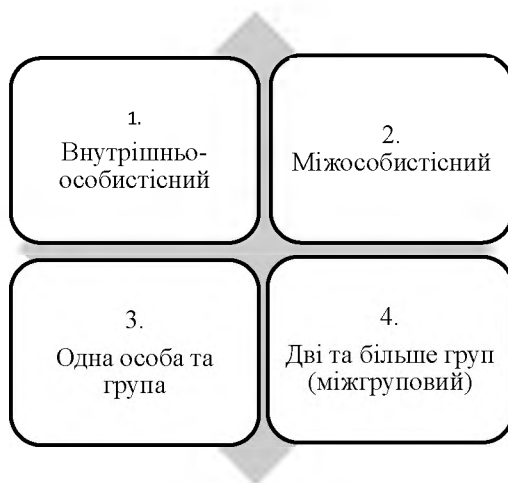


Рис. 6.1. Види конфліктуючих груп

**1. Внутрішньо-особистісний конфлікт:** це конфлікт мотивацій, потреб, цінностей, інтересів і поведінки людини. Найчастіше його можна визначити як конфлікт почуттів, бажань, можливостей й зобов'язань.

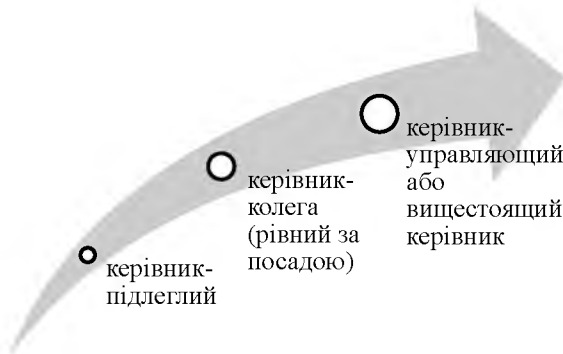
2. **Міжособистісний конфлікт:** боротьба за обмежені ресурси, робочу силу, фінанси тощо. Може проявлятися як зіткнення особистостей з різними цілями, характерами, несумісними темпераментами, ставленням чи способом до життя, особистою філософією щодо поглядів на суспільний розвиток тощо.

3. **Внутрішньо-груповий конфлікт:** виражається як протистояння між особистістю й групою або між окремими частинами (коаліціями) групи.

4. **Міжгруповий конфлікт:** сторонами конфлікту є соціальні групи, що переслідують несумісні цілі й своїми практичними діями перешкоджають один одному. Це може бути конфлікт між представниками різних соціальних категорій.

*Прямі учасники конфлікту:* особи, чії інтереси й мета виявилися недосяжними в результаті сформованої конфліктної ситуації, чия позиція прямо визначає динаміку й характер конфліктної взаємодії. Тільки прямі учасники, по суті, є суб'єктами, що провокують конфлікт. Всі інші, тією чи іншою мірою, можуть тільки сприяти або перешкоджати його розвитку.

У рамках внутрішньо-корпоративної субординації можна виділити кілька груп учасників конфліктів (див. рис. 6.2):



**Рис. 6.2. Учасники конфліктів, пов'язаних з внутрішньо-корпоративною субординацією**

До *неосновних* учасників конфлікту відносяться всі інші учасники конфлікту. Найчастіше неосновних учасників конфлікту називають ще третьою стороною. Роль неосновних учасників конфлікту може бути як



конструктивною (позитивною), так і деструктивною (негативною). Вони можуть сприяти не тільки дозволу або попередженню конфлікту, але і його загостренню й подальшому розвитку. При цьому результат втручання неосновного учасника в конфлікт може й не збігатися з його цілями. Про такий випадок говорять, що благими намірами вимощена дорога в пекло. Або сучасний варіант: «Хотіли як краще, а вийшло як завжди».

*Важливу роль у виникненні й розвитку конфлікту мають і інші його учасники:*

1. Ініціатори (провокатори).
2. Організатори.
3. Посередники.
4. Медіатори.

1) **Ініціатори (провокатори):** ті учасники конфлікту, які беруть на себе ініціативу в розв'язанні зіткнень між іншими особами або групами осіб. Після того як конфлікт виник, його ініціатор може й не брати участь у ньому. Людина, що затіяла склоку в колективі, може потім піти в тінь або взагалі звільнитися з роботи, а конфлікт буде тривати й без нього.

2) **Організатори:** група осіб (або окрема особа), що розробляє загальний план протигорства з опонентом з метою використання протиріччя на свою користь. Організувати конфлікт – означає продумати всю його динаміку таким чином, щоб передбачувані вигоди в результаті його закінчення були більше, ніж втрати. Організаторами можуть виступати як основні, так і неосновні учасники конфлікту.

3) **Посередники:** особи, які допомагають учасникам конфлікту в його розв'язанні, організації й розвитку. Переговорниками можуть виступати як спонтанні групи осіб, так і спеціально створені, а також окремі особистості. Їхня допомога може носити самий різноманітний характер: матеріальна, ідеологічна, моральна, ресурсна, інформаційна, адміністративна й т.д.

4) **Медіатори:** третя сторона в конфлікті і його непрямих учасниках. Роль посередника - це роль авторитетного помічника, що призивається

суб'єктами конфлікту для дозволу проблеми. У цій ролі можуть виступати як окремі особи, так і організації.

По прихильності до конфліктів співробітників можна розділити на 3 групи: 1) стійкі до конфліктів; 2) ті, хто утримується від конфліктів; 3) конфліктні особи.

Чисельність останньої групи (конфліктні) становить десь біля 6-7% усього персоналу. На думку англійського дослідника Роберта Брамсона, щоб забезпечити в колективі *сприятливий психологічний клімат*, потрібно докладати головних зусиль лише до десятої частини персоналу, які є дійсно важкими суб'єктами, а інші 9/10 самі прагнуть до впорядкованості та безконфліктності.

### 3. Причини конфліктів

У середньому, керівники витрачають близько 20% свого робочого часу на вирішення різного роду конфліктів. Розберемо найбільш часті причини конфліктів в організації. З погляду причин конфліктної ситуації, виділяється три типи конфліктів (див. рис. 6.3):



Рис. 6.3. Типи конфліктів у соціально-трудових відносинах

#### 1. Конфлікт цілей

У цьому випадку ситуація характеризується тим, що сторони, що беруть участь у ній, по-різному бачать мету діяльності й, у зв'язку із цим,

відстоюють різні інтереси. Саме з такими конфліктами найчастіше доводиться зустрічатися керівників. Наприклад, коли керівництво планує вклади прибуток у нові проєкти, а колектив хоче отримати додаткові преміальні виплати.

**2. Конфлікт у поглядах,** ідеях і думках по розв'язуваній проблемі. Вирішення таких конфліктів вимагає більшого часу, ніж вирішення конфліктів, пов'язаних із протиріччям цілей. Наприклад, частина колективу прагне збувати нові товари за кордоном, а інша частина – у своїй країні, оскільки це, з їх точки зору, потребує менше затрат і часу на переобладнання виробництва.

**3. Емоційний конфлікт,** що з'являється в ситуації, коли в учасників різні почуття й емоції, що лежать в основі їхніх відносин один з одним як особистостей. Люди провокують один одного своєю поведінкою чи взаємодією. Його різновид - *соціальний конфлікт*.

**Соціальний конфлікт** - це найбільш гострий спосіб розвитку й завершення значимих протиріч, що виникають у процесі соціальної взаємодії, що полягає в протидії суб'єктів конфлікту й негативних емоцій по відношенню один до одного. Такі конфлікти важко піддаються вирішенню, тому що в їхній основі лежать причини, пов'язані з людським фактором (наприклад, здатністю до компромісу).

#### **4. Способи регулювання конфліктів**

*Примус* – це прагнення задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших.

*Поступливість* (приспосування) – це прагнення задовольнити потреби інших на шкоду власним інтересам. Такий тип поведінки ефективний, коли результат справи важливий для іншої людини й не дуже суттєвий для вас.

*Уникнення* – прагнення уникнути конфлікту за всяку ціну, при цьому не задовольняються ні власні інтереси, ні інтереси іншої сторони. Такий тип поведінки ефективний, коли конфлікт не зачіпає ваших прямих інтересів.

*Компромiс* (торг, примирення) – прагнення знайти взаємоприйнятє рiшення, що частково задовольняє iнтереси обох сторiн. Такий тип поведiння ефективний, коли дiлиться загальний ресурс i/або iнтереси сторiн несумiснi.

*Спiробiтництво* – прагнення виробити рiшення, що повнiстю задовольняє iнтересам обох сторiн. Такий тип поведiння ефективний, коли рiшення проблеми важливо для обох сторiн, i сторони мають рiзнi схованi потреби.

*Координацiя* – це узгодження тактичних цiлей i поведiння в iнтересах головної мети або рiшення загального завдання. Таке узгодження мiж органiзацiйними одиницями може вироблятися на рiзних рiвнях управлiнської пiраmidi (вертикальна координацiя), на органiзацiйних рiвнях одного рангу (горизонтальна координацiя) i у виглядi змiшаної форми обох варiантiв.

Якщо узгодження вдасться, то конфлiкти вирiшуються з меншими витратами й зусиллями.

*Для регулювання* (управлiння) конфлiкту можна використати двi стратегiї: попередження й вирiшення, причому стратегiя вирiшення залежно вiд ситуацiї реалiзується двома способами – примусом або переконанням, пiдкрiпленням рiзними засобами стимулювання.

*Стратегiя попередження конфлiкту:* сукупнiсть заходiв органiзацiйного i роз'яснювального характеру, а саме: покращення умов працi, бiльш справедливий розподiл ресурсiв, винагороди, змiна структури органiзацiї, системи управлiння нею, забезпечення виконання правил внутрiшнього розпорядку, службовий етикет.

*Стратегiя вирiшення конфлiкту* спрямована на те, щоб змусити або переконати конфлiктуючi сторони припинити ворожi дiї i приступити до переговорiв, знайти оптимальне рiшення, яке б виключало поразку будь-якої сторони i визначило б напрям ефективної дiяльностi.

Реалізуючи цю стратегію, керівник доводить неможливість досягнути за допомогою конфлікту бажаної цілі. Далі керівник визначає причини виникнення конфлікту, його межі, позиції сторін, інтереси, і разом з учасниками знаходить шляхи виходу із даної ситуації. При необхідності керівник застосовує адміністративні методи впливу, або організовує проведення переговорів.

Переговори слід розглядати як набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаєморозуміння між конфліктуючими сторонами.

### **5. Алгоритм вирішення конфліктних ситуацій**

Вирішення конфліктів – це усунення повністю або частково причин, які провакують конфліктну ситуацію.

Успішне вирішення конфліктів передбачає наступний алгоритм дій:

- 1) визнати існування конфлікту, тобто визнати, що у його учасників має місце наявність протилежних цілей;
- 2) визначити можливості переговорів та уточнити, які саме переговори слід проводити: з посередником, медіатором тощо;
- 3) узгодити процедуру переговорів, визначити, де, коли і як вони почнуться (терміни, місце, процедуру ведення переговорів);
- 4) уточнити коло питань, які є предметом конфлікту;
- 5) розробити варіанти рішень (сторони при сумісній роботі розробляють декілька варіантів рішень з урахуванням затрат на кожному із них, і з урахуванням можливих наслідків);
- 6) прийняття узгодженого рішення;
- 7) реалізація прийнятого рішення.

## Тема 7. Медіація як альтернативна форма урегулювання конфліктів

### План

1. Альтернативне врегулювання спорів та його складові.
2. Медіація та її види.
3. Медіація у сфері корпоративних відносин.
4. Базові навички медіатора.
5. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації).

#### 1. Альтернативне врегулювання спорів та його складові.

Альтернативне врегулювання спорів [ABC] – це група процесів, за допомогою яких вирішуються спори і конфлікти без звернення до формальної системи судочинства. ABC включає: переговори; фасилітацію; третейські суди; медіацію.

**Переговори** – це формалізований процес, що ставить конкретну мету, визначає коло питань і завжди реалізується в конкретних умовах, за конкретних обставин.

**Фасилітація** (від англ. facilitate — допомагати, полегшувати, сприяти) - це організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, який керується *фасилітатором* (ведучим, головуючим).

**Фасилітатор** - це фахівець, який не зацікавлений у підсумках обговорення, не представляє інтереси жодної з груп-учасників і не бере участі в обговоренні, але несе відповідальність за якісне виконання завдань.

Фасилітація відрізняється від простого управління тим, що вона не має директивного характеру. Якщо при традиційних формах управління суб'єкт змушує учасників групи виконувати власні інструкції та розпорядження, то у випадку з фасилітацією її суб'єкт має суміщати у собі ознаки керівника, лідера та учасника процесу.

*Третейські суди:* відповідно до Закону України «Про третейські суди» від 11.05.2004 № 1701-IV третейський розгляд здійснюється з метою захисту майнових і немайнових прав та інтересів фізичних та юридичних осіб.

**Третейський суд** – це недержавний незалежний орган, що утворюється за угодою або відповідним рішенням заінтересованих фізичних та/або юридичних осіб для вирішення спорів, що виникають із цивільних та господарських правовідносин;

*Третейський суддя* – це фізична особа, призначена чи обрана сторонами у погодженому порядку Закону для вирішення спорів у третейському суді;

*Третейський розгляд* – це процес вирішення спору і прийняття рішення третейським судом.

Сторони конфлікту мають право вільно призначати чи обирати третейський суд та третейських суддів. За домовленістю сторін вони можуть доручити третій особі (юридичній або фізичній) призначення чи обрання третейського суду чи суддів. Для призначення чи обрання третейських суддів у кожній справі необхідна їхня згода.

*Головні відмінності АВС від судового розгляду*

- У суб'єкті процедури: домінантне положення самих сторін;
- У предметі процедури: головна увага не фактам, а реальним інтересам;
- У ході процедури: гнучкість та неформальність;
- У результатах та наслідках: взаємоприйнятне рішення, спільно вироблене сторонами.

## **2. Медіація та її види**

**Медіація** – це метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту.

На відміну від формального судового чи арбітражного процесу, під час медіації сторони *доходять згоди самі* – медіатор не приймає рішення за них.

**Медіатор** – це нейтральна по відношенню до сторін конфлікту третя сторона (спеціально підготовлений посередник), яка сприяє досягненню сторонами взаємоприйнятної згоди розв'язати цей спір, зосереджуючись при цьому на інтересах сторін, а не на правових позиціях або договірних правах.

Важливо зазначити те, що медіатор не має права вирішувати конфлікт за учасників, натомість медіатор:

- допомагає, щоб кожен учасник висловив своє бачення ситуації;
- слідує, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін;
- визначає, узагальнює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;
- визначає спільні позиції та інтереси сторін.

Медіація не є психологічним методом роботи, медіатори не повинні розбиратися у психології людей, не повинні аналізувати їхні внутрішні проблеми і причини певної поведінки, вони також не повинні виконувати функції слідчих, арбітрів, суддів і т. і. Медіатори лише повинні знати і чітко дотримуватись правил та принципів медіації, завдяки яким вона набуває статусу безпечної процедури, безпечної у фізичному, психологічному, соціальному розумінні.

#### *Для кого може проводитися медіація?*

Можливе використання медіації, якщо: у фізичної або юридичної особи, виник спір або конфлікт з іншою особою, який необхідно вирішити швидко і ефективно, і при цьому бажано зберегти партнерські стосунки; спір знаходиться на стадії передачі матеріалів до суду, але хтось із партнерів вагається, чи отримає бажаний результат; спір вже розглядається в суді, але хтось із партнерів не задоволений тим, як триває процес, і шукає альтернативні способи вирішення спору.



**Комерційна медіація** (COMMERCIAL MEDIATION) – це процес вирішення спорів у сфері господарських правовідносин, корпоративного управління між сторонами, які не є підпорядкованими одна одній.

Для проведення комерційної медіації залучаються сторонні незалежні медіатори. Сторонам забезпечуються рівні можливості обрання незалежного медіатора.

**Медіація в організації** (WORK-PLACE MEDIATION) – це процес вирішення конфліктів, в якому конфліктуючі сторони - представники однієї організації, а медіатором може виступати внутрішній або сторонній незалежний медіатор.

### **Принципи медіації**

Медіація є частиною системи управління конфліктами в організації. При її проведенні важливо опиратися на принципи добровільності, самовизначення та конфіденційності (див. рис. 7.1.):

Добровільність	Самовизначення	Конфіденційність
<ul style="list-style-type: none"> <li>• сторони беруть участь у медіації добровільно:</li> <li>• під час прийняття рішення про медіацію,</li> <li>• в процесі її проведення,</li> <li>• досягнення домовленостей і виконання рішень.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• фундаментальний принцип медіації;</li> <li>• вимагає аби процес медіації опирався на здатність сторін досягти добровільного, взаємоприйняттого рішення.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• медіатор не має права розкривати іншій стороні або іншій особі інформацію, отриману від сторони в ході приватної зустрічі,</li> <li>• без згоди на те сторони, яка надала таку інформацію.</li> </ul>

**Рис. 7.1. Принципи медіації в організації**

Слід звертати увагу, що саме конфіденційність є обов'язковою умовою Угоди про проведення медіації, яку підписують усі учасники медіації.

### *Незалежність медіатора*

Кожній зі сторін надається право самостійно обрати медіатора з реєстру незалежних медіаторів (як правило, такі послуги може надавати Український центр медіації – далі УЦМ)<sup>7</sup>.

Медіатор, який обирається сторонами і призначається УЦМ, повідомляє сторонам і УЦМ, якщо він чи вона має будь-яку особисту чи фінансову зацікавленість у результаті медіації або про наявність будь-яких інших відомих йому/їй обставин, що можуть призвести до конфлікту інтересів у медіації.

### *Неупередженість медіатора*

Думка кожної зі сторін однаково важлива для медіатора. Медіатор не має право висловлювати власну думку щодо сутності конфлікту. Концепція безсторонності медіатора – центральна у процесі медіації.

Безсторонність означає свободу від фаворитизму та неупередженість. Медіатор не приймає подарунки, послуги або інші блага, отримання яких може викликати сумніви у тому, що медіатор неупереджений.

### *Правомочність сторін*

Медіація може бути перервана або припинена у будь-який час за ініціативи будь-кого з учасників медіації. Кожна сторона самостійно визначає склад учасників (юристи, родичі, повноважні представники та інші).

Зрештою сторони самі вирішують, за яких умов вони будуть укладати угоду чи припиняти медіацію.

### *Гнучкість процедури*

Через те, що сторони спору мають погодитися з усіма домовленостями, досягнутими в результаті медіації, вони зберігають контроль за процесом. Рішення приймається сторонами добровільно, без тиску з боку медіатора. Сторони мають право відмовитися від будь-яких запропонованих рішень та звернутися до інших способів вирішення спору.

---

<sup>7</sup> <http://ukrmediation.com.ua/ru/>

*Переваги медіації:* • економія часу; • зниження вартості процесу вирішення спору; можливість впливати на результат; конфіденційність процедури; можливість збереження або відновлення ділових взаємин з партнерами; можливість запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому; гарантія виконання рішення (у випадку успішної медіації).

***Види медіацій з урахуванням специфіки змісту конфлікту:***

1. Медіація у сфері корпоративних відносин.
2. Медіація у сфері захисту прав інтелектуальної власності.
3. Медіація у сфері охорони здоров'я.
4. Медіація у сфері захисту прав споживачів.
5. Сімейна медіація.
6. Шкільна медіація.

**3. Медіація у сфері корпоративних відносин**

У 2006 р. Міжнародною фінансовою корпорацією IFC (дослідницька група Світового банку) було проведено «Дослідження питань розв'язання господарських спорів в Україні. Опитування українських підприємств про господарські спори».

Відповідно до ключових результатів дослідження:

• У середньому кожне підприємство має по 4 спори на рік, здебільшого предметом спору є контракти на товари та послуги з клієнтами та постачальниками;

• Спори часто призводять до розірвання ділових стосунків;

• Малі та середні підприємства більше страждають від спорів, при цьому великі підприємства частіше звертаються до суду для вирішення спорів та частіше виграють судові процеси;

• Підприємства незадоволені судовою системою, особливо виконанням рішень, а більшість підприємств зацікавлені випробувати Альтернативні методи врегулювання спорів (АВС);

• Великій кількості підприємств бракує знань про арбітраж та медіацію, але ті підприємства, що мають досвід звернення до арбітражу, задоволені цією процедурою.

*Використання медіації у сфері корпоративних відносин допоможе:*

1. Віднайти рішення, яке влаштовує всі сторони конфлікту (стратегія win-win).
2. Заощадити час на підготовку до розгляду і розгляд справи у суді.
3. Заощадити кошти на обслуговування судових процедур.
4. Зберегти партнерські стосунки.
5. Отримати емоційне задоволення від способу і результату вирішення Конфлікту.
6. Підвищити в декілька разів вірогідність того, що прийняте сторонами рішення буде виконано.
7. Забезпечити конфіденційність вирішення конфлікту.

*Медіація в організації/підприємстві/установі*

Медіація в організації є частиною системи управління корпоративними конфліктами. Наявність внутрішнього медіатора дозволяє:

1. Зменшити витрати (час і кошти) в організації на обговорення суті конфлікту на всіх рівнях, і на рівні топ-менеджменту зокрема.
2. Подолати страх співробітників перед винесенням конфлікту на обговорення, завдяки конфіденційності процедури медіації.
3. Зробити колектив більш стабільним за рахунок зниження плинності персоналу і, відповідно, зменшення витоку внутрішньої інформації, яка має комерційну цінність.
4. Заощадити ресурси на пошук нового персоналу, його адаптацію і розвиток
5. Зменшити вартість конфлікту для організації.

#### **4. Базові навички медіатора:**

Професійний медіатор має знати: теорію конфлікту; концепції, методи та принципи медіації; різні види і способи медіації; процедури та етапи проведення медіації; етичні засади в роботі медіатора, а також має мати навички проведення медіації шляхом вирішення кейсів, побудованих на реальних справах.

##### *Як регулюється діяльність медіаторів?*

Діяльність медіаторів регулюється Кодексом етики медіатора Українського Центру Медіації, у відповідності з яким медіатор має: визнавати, що процес медіації базується на принципі самовизначення сторін; проводити медіації чесно, старанно та зберігаючи нейтральність щодо сторін конфлікту; повідомити сторони про всі наявні або потенційні конфлікти інтересів у цій справі, відомі медіатору.

*Важливо* сторонам – учасникам медіації надається можливість самостійно обрати медіатора з реєстру незалежних медіаторів.

##### *Як домовитися про медіацію*

#### **Крок 1.**

Якщо вам порекомендували медіацію як спосіб вирішення конфлікту або спору, дізнайтеся про це більше на сайті [www.ukrmediation.com.ua](http://www.ukrmediation.com.ua) або зверніться за додатковою інформацією до Українського Центру Медіації (УЦМ).

#### **Крок 2.**

Зверніться до УЦМ із запитом щодо проведення медіації.

#### **Крок 3.**

Після погодження з іншою стороною спору дайте її контакти представнику УЦМ, який зв'яжеться з нею, пояснить суть медіації і запропоновані дії та з'ясує її наміри щодо участі у процесі медіації.

**Крок 4.**

Після того, як сторони погодилися на проведення медіації, представник УЦМ надає їм можливість самостійно обрати медіатора із запропонованого реєстру медіаторів УЦМ.

**Крок 5.**

Після погодження кандидатури медіатора сторонам необхідно домовитися про місце, день і час проведення медіації, а також завітати до УЦМ, щоб підписати угоду про медіацію і оплатити послуги щодо проведення процедури.

**Крок 6.**

Сторонам необхідно надати медіатору коротку письмову довідку про сутність конфлікту, виклавши факти, які вони вважатимуть за необхідне згадати. Для з'ясування обставин спору та інтересів сторін медіатор може призначити телефонну розмову або попередню зустріч з кожною зі сторін окремо.

**Крок 7.**

У погоджений день і час сторонам необхідно з'явитися на медіацію або заздалегідь попередити про зміну обставин, якщо таке сталося.

***Проведення медіації та повноваження медіатора***

Медіація може відбуватися у форматі як спільних, так і окремих приватних (медіатор-сторона) зустрічей. Кожній стороні мають бути забезпечені рівні можливості брати участь у дискусії. Медіатор може проводити медіацію у спосіб, який він вважатиме доречним, враховуючи обставини справи, побажання сторін та необхідність швидкого і ефективного вирішення спору. Медіатор не уповноважений приймати рішення замість сторін. Медіатор може припинити медіацію, якщо, на його думку, сторони не докладають достатніх зусиль для вирішення спору.

**Процедура медіації**

*Хто бере участь у медіації?*

Надзвичайно важливо, щоб сторони **особисто** брали участь у медіації, бажано за сприяння юристів, які, враховуючи усі досягнуті домовленості, допоможуть правильно скласти остаточну угоду у разі врегулювання спору. За взаємною згодою сторін можуть залучатися інші особи, наприклад, спеціалісти, чия присутність

*Навіщо залучати посередника, не уповноваженого приймати рішення у спорі? Саме він* допоможе краще зрозуміти ситуацію. Нейтральна третя сторона у процедурі медіації має фундаментальне значення, адже вона сприяє проведенню переговорів між сторонами таким чином, щоб ті могли самостійно віднайти рішення у спорі. Медіатор організує процес переговорів таким чином, щоб допомогти виявити та проаналізувати справжні інтереси сторін, що іноді мають набагато більше значення, ніж правові позиції. Через те що сторони не завжди готові говорити одна з одною про власні пріоритети, без такої допомоги їм часто не вдається досягти згоди.

*Яка юридична вага угод, досягнутих у результаті медіації?*

Загалом угода, укладена в результаті медіації, може мати силу цивільно-правового договору за умови її відповідного посвідчення. У разі необхідності, з Угодою, укладеною після завершення медіації, сторони можуть звернутися до нотаріуса, до суду чи укласти інший Договір (див. рис. 7.2.):



Рис. 7.2. Процедура укладання Угоди, досягнутої у результаті медіації

*Чи є сенс застосовувати медіацію, коли вже розпочато судову процедуру?*

Безперечно, так. Результат розгляду справи у суді зазвичай важко передбачити, а сама процедура судового розгляду залишається поза контролем сторін. Відомо, що забезпечити виконання навіть сприятливого для сторони рішення може бути проблематично. Саме безпосередня участь сторін у виробленні взаємоприйняттого рішення підвищує гарантії того, що домовленість буде дотримана і виконана у майбутньому. Статистика підтверджує, що угоди, досягнуті в результаті медіації, виконуються набагато сумлінніше, ніж судові рішення. До того ж, якщо сторона не задоволена результатами медіації, ніщо не перешкоджає їй звернутися до суду або повернутися до судового розгляду (докладніше на сайті УЦМ <http://ukrmediation.com.ua/ru/>).

## **5. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) (Наказ Міністерства соціальної політики від 17.08.2016 № 892)**

Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання, які надають таку послугу<sup>8</sup>.

Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, моніторингу й контролю якості її надання, визначення тарифу платної соціальної послуги.

Соціальна послуга не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми.

---

<sup>8</sup> <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>



### **Основні терміни:**

**Медіаційна угода** (угода про примирення) - письмова угода, яка укладається між сторонами медіації, про розв'язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої ним шкоди.

**Посередництво (медіація)** - метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання;

**Сторони посередництва (медіації)** - сторони конфлікту/спору, які уклали договір на етапі I надання соціальної послуги або медіаційну угоду на етапі II надання соціальної послуги про проведення посередництва (медіації);

Суб'єкт, що надає соціальну послугу посередництва (медіації) (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу) - підприємство, установа, заклад, організація (різних форм власності та господарювання), фізична особа, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

### **Надання соціальної послуги включає два етапи:**

**I етап** - допомога у врегулюванні конфлікту/спору, яка надається посередником або медіатором (встановлення причин і надання допомоги у врегулюванні конфлікту/спору, опрацювання шляхів та умов його розв'язання, сприяння його усуненню).

Посередник/медіатор, отримавши інформацію про випадок, встановлює зв'язок (контакт) зі сторонами та домовляється про індивідуальну зустріч.

Посередник/медіатор аналізує ситуацію, забезпечує умови для діалогу зі сторонами та підготовку до зустрічі.

**II етап** - ведення медіатором переговорів, опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту/спору.

Медіатор аналізує бачення сторін конфлікту/спору (окремі точки зору), прояснює конфлікт/спір, визначає шляхи розв'язання, розробляє можливі

рішення, домовляється зі сторонами щодо розв'язання конфлікту/спору, виконує дії щодо підписання медіаційної угоди.

Медіатор проводить аналіз ситуації та за необхідності корегує домовленості щодо розв'язання конфлікту/спору.



### ***Питання для перевірки знань***

1. Пояснити роль волонтерів у розбудові соціального партнерства для вирішення соціальних проблем у населення у складних життєвих обставинах.

2. Описати цикл управління волонтерськими ресурсами та шляхи уникнення конфлікту в організації, яка працює за волонтерськими програмами.

3. Визначити особливості підготовки та укладання колективних угод та колективних договорів. Привести приклади таких документів.

4. Описати методи попередження та подолання конфліктів в організації.

5. Привести приклади альтернативних варіантів вирішення конфліктів.

6. Переглянути відео про роботу Українського центру медіації<sup>9</sup>. Описати зміст та алгоритм надання послуг з медіації після перегляду вищезазначених відео. Письмово описати наведені у відеороликах приклади.

7. Наразі медіація у школі можлива за умов реалізації декількох програм: «Медіація однолітків» і «Шкільна медіація». Описати ці програми та визначити їх важливість застосування для вирішення шкільних конфліктів.



### ***Завдання для індивідуальної роботи***

#### **Варіант 1**

1. Ви – директор ЦСССДМ. Між двома вашими підлеглими виник робочий конфлікт щодо здійснення соціального супроводу 2-х сімей в СЖО, який заважає їм працювати. Обидва соціальні працівники не хочуть працювати з даними родинами, хоча вони проживають на їх робочій

<sup>9</sup> [http://www.youtube.com/watch?v=taEx\\_tziovg](http://www.youtube.com/watch?v=taEx_tziovg)  
<http://www.youtube.com/watch?v=vShv6eIeENc>

дільниці. Кожен з них звертався до вас з особистим проханням розібратися в причині цього конфлікту та підтримати його позицію. Яким чином можна вирішити даний трудовий спір? Проаналізуйте ситуацію.

2. Ви директор Центру соціально-психологічної реабілітації для дітей та молоді з особливими потребами. Після реорганізації Центру вам терміново необхідно перекомплектувати відділи згідно з новим штатним розписом. Серед співробітників є особи з інвалідністю, які не можуть працювати повний день. Яким чином ви проведете ці зміни. Кого слід, на ваш погляд, долучити до вирішення цієї ситуації. Проаналізуйте ситуацію.

### *Варіант 2*

1. Підприємець уклав з директором навчального закладу договір на поставку продуктів харчування для дитячих обідів. Вартість роботи була оцінена у 1200 грн. Строк виконання – протягом одного місяця. Після закінчення договору навчальний заклад відмовився оплатити всю суму, посилаючись на завищену суму на деякі продукти харчування. Яким чином можна вирішити даний трудовий спір? Проаналізуйте ситуацію.

2. Профспілкові збори затвердили положення «Про права членів трудового колективу», в якому передбачили:

1) члени трудового колективу зобов'язані виконувати усі доручення керівництва;

2) робочий час членів трудового колективу не завжди регламентується трудовим законодавством;

3) члени трудового колективу, окрім отримання дивідендів, одержують заробітну плату;

4) трудовим законодавством України регламентується лише праця найманих працівників, а не усіх працюючих там учасників;

5) керівництво має право визначити черговість надання відпустки та їх оплати (повної чи часткової).

Проаналізуйте названі вище позиції з приводу їх відповідності чинному трудовому законодавству.

### **Варіант 3**

1. Директор ЦСССДМ і голова профспілкового комітету склали і підписали колективний договір, після чого наказом по центру було оголошено про набрання чинності цього документу. Чи правомірні дії директора і голови профкому? Який порядок укладення колективного договору? Які дії у даному випадку членів трудового колективу?

2. На новоствореному підприємстві робота щодо укладення колективного договору не була проведена вчасно, в зв'язку з цим колективний договір не було укладено. Один із найманих працівників подав заяву про надання йому щорічної відпустки, при цьому він вимагав, щоб крім основної відпустки йому була надана додаткова, оскільки йому встановлений ненормований робочий день. Але у відділі кадрів йому відмовили в наданні додаткової відпустки, посилаючись на відсутність документу, який би визначав конкретну тривалість такої відпустки. Дайте правову оцінку цій ситуації.

### **Варіант 4**

1. На приватному підприємстві відсутній колективний договір. На вимогу працівників укласти такий договір, директор підприємства заявив, що колективний договір не може бути укладений через відсутність на підприємстві профспілкової організації. Чи правомірна заява директора підприємства? Хто може бути стороною колективного договору? Чи передбачена відповідальність за ухилення від укладення трудового договору?

2. Спілкуючись з претендентом на вакантну посаду керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його на посаді. Працівник починає активно працювати, виявляє високу працездатність та добросовісність. При цьому керівництво постійно збільшує навантаження, не підвищуючи заробітної плати і на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти невдоволення, що призводить до конфлікту. Яким чином можна вирішити дану ситуацію?

### **Варіант 5**

1. Визначте алгоритм діяльності керівника у справі оздоровлення соціально-трудових відносин на такому прикладі. Ви – керівник відділу, у якому працює найманий працівник, якого вважають «баластом» для колективу. Практично забезпечити роботою цю людину неможливо, а звільнити – немає юридичних підстав. Вона негативно впливає на працівників, особливо – на молодь. У колективі створюється атмосфера бездіяльності, виникають конфлікти.

2. Ви – керівник виробничого підрозділу. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні пільги в разі, якщо він проявить себе з кращого боку. Уже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що йому запропонували для відпочинку найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули включити його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш заступник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про звільнення.

### **Варіант 6**

1. Визначте найбільш раціональні персональні методи для забезпечення соціального партнерства в таких ситуаціях. Ви критикуєте свою співробітницю, вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу припиняти бесіду, не доводячи розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень вона розплакалась. Як донести до неї свої думки?

2. Під час ділової зустрічі з вами ваш співробітник з відділу реклами був дуже роздратований, не сприймаючи ваших зауважень з приводу ознайомлення з черговим рекламним проектом. Ви не можете дозволити підлеглому так поводитися, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

## Варіант 7

1. Проаналізуйте організаційні конфлікти в наведеній нижче ситуації і визначте зміст можливих варіантів їх розв'язання. Працівники одного з цехів підприємства неодноразово заявляли керівництву про незадовільні умови праці, висловлювали побоювання за стан свого здоров'я (в цеху не приділяється належна увага забезпеченню безпеки праці). Два дні тому з одним із працівників на виробництві стався нещасний випадок. Їм уже більше трьох місяців не виплачували заробітну плату. У працівників увірвався терпець. Вони відмовилися від роботи і запросили на збори керівництво підприємства та профспілковий комітет.

2. Ваш безпосередній керівник, обминаючи вас, дає термінове завдання вашому підлеглому, який вже виконує інше відповідальне завдання. Ви і ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними, що приводить до наростання вашого конфлікту. Яким чином слід вирішити дану ситуацію?



### *Література для поглибленого вивчення*

1. Андрущенко А.І., Дубровський І.М. Система соціального партнерства як інститут регулювання трудових відносин в Україні. – Х.: Вид-во «Реал». 2004. – 175 с.

2. Балабанова Н.В., Жуков В.И., Пилипенко В.Е. // Социальный диалог. Социальное партнерство. Социальное государство / Академия труда и социальных отношений Федерации профсоюзов Украины; отв. ред. В.Е. Пилипенко. – К., 2002. – 189 с.

3. Волонтери в соціальній роботі / Н. Романова, Т. Друженко, упоряд.: О.Главник, – К.: Главник, 2006.– 128 с. – (серія «бібліотечка соціального працівника»).

4. Влада і суспільство: діалог через громадські ради: монографія / Шайгородський Ю. Ж., Андрійчук Т. С., Дідух А. Я. Романова Н. Ф. [та ін.]; за заг. ред. Шайгородського Ю. Ж. – К.: Паливода А. В., 2011. – С. 24–27; С. 37–77; С. 94–97.

5. Жуков В., Скуратівський В. Соціальне партнерство в Україні. Навч. посіб. – К.: Вид-во Української Академії державного управління при Президентові України, 2001. – 200 с.

6. Закон України «Про колективні договори і угоди» від 01.07.1993 № 3356-ХІІ. Доступно: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3356-12>.

7. Закон України «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності» від 22.06.2012 № 5026-VI. Доступно: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5026-17>.

8. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» // Закони України. –К.: Ін-т законодавства, 1999.– Т. 15.– С. 332-343.

9. Ерік М. Рунессон, Марі-Лоранс Гі Медіація конфліктів і спорів у галузі корпоративного управління // Всесвітній форум з питань корпоративного управління. – Фокус 4. – 2010. – 72 с.

10. Колот А. М. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання: Монографія. – К.: КНЕУ, 2003.– 230 с.- Розділ I, Глава II, С. 37–79.

11. Лукашевич М. П., Туленков М. В. Менеджмент соціальної роботи: Теорія і практика: навч. посіб. – К.: Каравела, 2007. – 296 с.

12. Організація діяльності громадських організацій, які надають допомогу хворим дітям / А. Зінченко, Н. Комарова, Н. Романова, Н. Заболотна // – К.: Главник, 2007. – 96 с.

13. Організація та проведення соціальної рекламно-інформаційної кампанії: Метод. посібник / Авторський колектив: Т. А. Марочко, Є. В. Ромат, А. Л. Стрелковська, Т. В. Хімченко. – К: Фенікс, 2007 – 108 с.

14. Петроє О. М. Соціальний діалог як інструмент формування корпоративної соціальної політики: [монографія] – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 152 с.

**МОДУЛЬ III.**  
**«СОЦІАЛЬНИЙ ДІАЛОГ У СИСТЕМІ**  
**СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВИХ ТА**  
**СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН»**

Лекції

**Тема 8. Профспілки як суб'єкт організації соціального діалогу між роботодавцями та найманими працівниками.**

*План*

1. Основні закони, які регулюють трудові відносини усіх працівників. Кодекс законів про працю України (КЗпП).
2. Поняття та статус професійних спілок.
3. Принципи і порядок створення професійних спілок та їх легалізації.
4. Функції, права і гарантії діяльності професійних спілок та їх об'єднань у соціальному партнерстві.

**1. Основні закони, які регулюють трудові відносини усіх працівників. Кодекс законів про працю України (КЗпП)**

Перелік основних законів, які регулюють трудові відносини між роботодавцями та найманими працівниками, незалежно від форм власності:

- а) Кодекс законів про працю України (КЗпП);
- б) Закон України «Про оплату праці»;
- в) Закон України «Про відпустки»;
- г) Закон України «Про охорону праці»;
- д) Закон України «Про колективні договори та угоди»;
- ж) Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)».

*КЗпП* (Кодекс законів про працю України) – це нормативно-правовий документ, який визначає правові засади і гарантії щодо реалізації громадянами України права розпоряджатися своїми здібностями до продуктивної й творчої праці.



## 2. Поняття та статус професійних спілок

**Професійні спілки** (профспілка) – добровільна неприбуткова громадська організація, що об'єднує громадян, пов'язаних спільними інтересами за родом їх професійної (трудової) діяльності.

*Метою створення профспілки є представництво та захист трудових, соціально-економічних прав та інтересів працівників.*

Закон України «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності» визначає особливості правового регулювання, засади створення, права та гарантії діяльності професійних спілок (Верховна Рада України; Закон від 15.09.1999 № 1045-XIV). Його основні положення визначають:

### **Основні терміни (Ст.1)**

*член профспілки* – особа, яка входить до складу профспілки, визнає її статут та сплачує членські внески;

*профспілковий орган* – орган, створений згідно із статутом (положенням) профспілки, об'єднання профспілок, через який профспілка здійснює свої повноваження;

*роботодавець* – власник підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, виду діяльності, галузевої належності або уповноважений ним орган (керівник) чи фізична особа, яка відповідно до законодавства використовує найману працю;

*працівник* – фізична особа, яка працює на підставі трудового договору на підприємстві, в установі, організації чи у фізичної особи, яка використовує найману працю.

*Дія цього Закону поширюється на діяльність профспілок, їх організацій, об'єднань профспілок, профспілкових органів і на профспілкових представників у межах їх повноважень, на роботодавців, їх об'єднання, а також на державні органи та органи місцевого самоврядування.*

### **Стаття 11. Статус професійних спілок**

Для представництва і здійснення захисту прав та інтересів членів профспілок на відповідному рівні договірного регулювання трудових і

соціально-економічних відносин профспілки, організації профспілок можуть мати статус: 1) первинних, 2) місцевих, 3) обласних, 4) регіональних, 5) республіканських, 6) всеукраїнських.

### **3. Принципи і порядок створення професійних спілок та їх легалізації**

#### *Стаття 7. Членство у профспілках*

Членами профспілок можуть бути особи, які працюють на підприємстві, в установі або організації незалежно від форм власності і видів господарювання, у фізичної особи, яка використовує найману працю, особи, які забезпечують себе роботою самостійно, особи, які навчаються в навчальному закладі.

Громадяни України вільно обирають профспілку, до якої вони бажають вступити. Підставою для вступу до профспілки є заява громадянина (працівника), подана в первинну організацію профспілки. При створенні профспілки прийом до неї здійснюється установчими зборами.

*Ніхто не може бути примушений вступати або не вступати до профспілки.*

Статутами (положеннями) може бути передбачено обмеження щодо подвійного членства у профспілках. Роботодавці не можуть бути членами виборних органів профспілки будь-якого рівня.

#### *Стаття 14. Статуту профспілок*

Профспілки діють відповідно до законодавства та своїх *статутів*.

Статуту (положення) профспілок приймаються з'їздами, конференціями, установчими або загальними зборами членів профспілки відповідного рівня і не повинні суперечити законодавству України.

#### ***Статут (положення) профспілки повинен містити:***

- 1) статус та повну назву профспілки, її скорочену назву (за наявності), місцезнаходження її виборних органів (юридичну адресу);
- 2) мету та завдання профспілки;
- 3) умови і порядок прийняття в члени профспілки та вибуття з неї;

- 4) права, обов'язки членів профспілки, умови, порядок та підстави виключення з членів профспілки;
- 5) територіальну, галузеву або фахову сферу діяльності;
- 6) організаційну структуру профспілки, повноваження її організацій, виборних органів, порядок формування їх складу;
- 7) умови, терміни, порядок скликання з'їздів, конференцій чи загальних зборів членів профспілки та порядок прийняття ними рішень;
- 8) порядок і терміни звітності виборних органів профспілки перед членами профспілки, порядок здійснення контролю за діяльністю виборних органів профспілки;
- 9) джерела надходження (формування) коштів профспілки та напрями їх використання;
- 10) порядок здійснення господарської діяльності, необхідної для виконання статутних завдань профспілки;
- 11) порядок внесення змін до статуту профспілки;
- 12) умови та порядок припинення діяльності профспілки і вирішення майнових питань.

У статуті профспілки можуть бути передбачені й інші положення, що стосуються особливостей створення та функціонування певної профспілки, якщо це не суперечить цьому Закону. У межах повноважень, передбачених статутом, вищі за статусом профспілкові органи можуть затверджувати положення про організації профспілки.

#### **4. Функції, права і гарантії діяльності професійних спілок та їх об'єднань у соціальному партнерстві**

*Стаття 21.* Визначає повноваження профспілок, їх об'єднань щодо захисту прав громадян на працю та здійснення громадського контролю за додержанням законодавства про працю.

*Діяльність профспілки працівників соціальної сфери в Україні.*

*Профспілка працівників соціальної сфери України* була утворена на Установчому з'їзді, який відбувся в травні 2004 року. Профспілка

легалізована, затверджено Статут Профспілки, який зареєстровано в Мінюсті України 06.06.2004 року та видано реєстраційне свідоцтво № 2111.

*Основним документом, згідно з яким Профспілка здійснює представництво та соціально-економічний захист працівників соціальної сфери є Галузева угода, яка укладається з Міністерством соціальної політики України та передбачає зобов'язання сторін у сфері виробництва та трудових відносин, оплати праці та підвищення реального рівня доходів працівників, покращення умов і охорону праці, соціального захисту та задоволення духовних потреб працюючих, організації оздоровлення працюючих та членів їх сімей.*

13 грудня 2006 року Профспілку прийнято до складу Федерації профспілок України.

З 2007 року Профспілка працівників соціальної сфери України входить до впливового і авторитетного Міжнародного профспілкового об'єднання – Інтернаціоналу громадського обслуговування (ІГ).

Осередки Профспілки діють в 26 регіонах України. Профспілка об'єднує 1196 первинних профспілкових організацій загальною чисельністю 73,5 тисяч членів Профспілки.

*Як залучати молодь до роботи в профспілках?*

*Швеція*

Сьогодні шведські профспілки працюють над впровадженням у життя спеціальної *програми навчання* для молоді. Вона розрахована на чотири роки. Перший рік присвячений професійним програмам навчання, другий – профспілкам та політиці, третій – політичній системі, програмам політичних партій, четвертий – співробітництву з громадськими організаціями. Існує, ще п'ятий рік – це підготовка модераторів, тобто профспілкових викладачів.

## **Тема 9. Роботодавці та їх організації як суб'єкт організації соціального діалогу.**

### *План*

1. Роботодавці як суб'єкти соціального партнерства та соціального діалогу.
2. Статут організацій та об'єднань роботодавців, порядок їх створення і припинення.

### **1. Роботодавці як суб'єкти соціального партнерства та соціального діалогу**

УСПП – Український союз промисловців та підприємців – Всеукраїнська громадська неприбуткова організація, створена з метою захисту економічних та соціальних прав промисловців та підприємців України. УСПП був створений 15 лютого 1992 р.

Фахівці УСПП підтримують компанії та підприємства в такі способи:

- надають різноманітне юридичне супроводження – проводять консультації, готують заяви, позови до судів, включаючи Європейський суд з прав людини, пропонують адвокатські послуги тощо;
- допомагають підготувати звернення та клопотання в відповідні органи влади та домагаються отримання конструктивної відповіді;
- намагаються вирішити проблему через комунікації підприємців з представниками органів влади;
- формують суспільну думку, проводять громадські заходи – круглі столи, конференції, слухання, готують статті, інтерв'ю, коментарі в ЗМІ.

Захищаючи господарську діяльність підприємств і компаній, УСПП допомагає своїм членам у лобіюванні комерційних проєктів, пошуку партнерів та у завоюванні нових ринків.

Аналіз звернень, які надходять до УСПП і його регіональних відділень, свідчить, що промисловців і підприємців перш за все хвилює таке:

- взаємовідносини з податковою, митною службами;
- недобросовісна конкуренція, спроби протиправного поглинання та рейдерських захоплень;
- рішення держорганів про відкриття або закриття діяльності, отримання дозволів та ліцензій;
- стосунки з контролюючими органами, протистояння бюрократії, фіскально-адміністративному тиску, корупційним діям;
- проблеми оформлення права на землю та оплати за земельну оренду;
- взаєморозрахунки між суб'єктами економічної діяльності, корпоративна етика.

## **2. Статут організацій та об'єднань роботодавців, порядок їх створення і припинення**

У складі УСПП – 28 регіональних відділень, 73 філії та 22 представництва, 34 комісії з різних питань. Серед партнерів Союзу – більше 100 громадських організацій, у тому числі Союз хіміків; асоціації міжнародних автомобільних перевізників, «Меблідеревпром», «Укроліяпром», «Укрлегпром», «Виноградарі та винороби України»; Ліга нафтопромисловців; Українська аграрна конфедерація; організація «Міжнародна антитерористична єдність» тощо.

Статут Всеукраїнської громадської організації «Український союз промисловців і підприємців», Ст. 1

1. Український союз промисловців і підприємців (далі – УСПП) є всеукраїнською громадською неприбутковою організацією, утвореною відповідно до Закону України «Про громадські об'єднання» Закон від 22.03.2012 № 4572-VI, яка об'єднує на основі спільних інтересів на засадах добровільності та рівноправності громадян України, іноземців та осіб без громадянства, в тому числі суб'єктів підприємницької діяльності, трудові колективи підприємств, установ та організацій, їх об'єднання та громадські організації.

### Що таке громадське об'єднання?

Громадське об'єднання за організаційно-правовою формою утворюється як громадська організація або громадська спілка (див. рис. 9.1):

- *громадська організація*: громадське об'єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи.

- *громадська спілка*: громадське об'єднання, засновниками якого є юридичні особи приватного права, а членами (учасниками) можуть бути юридичні особи приватного права та фізичні особи.



**Рис. 9.1. Структура Інститутів громадянського суспільства**

1.2. УСПП здійснює свою діяльність на принципах демократії, відкритості, законності, добровільності вступу та свободи виходу, рівноправності членів, незалежності, гласності, самоврядування, чіткого розподілу повноважень між керівними органами УСПП та відповідальності членів організації за виконання прийнятих на себе зобов'язань.

1.4. УСПП, а також його регіональні відділення та представництва, у своїй діяльності незалежні від органів державної влади та місцевого самоврядування, інших об'єднань громадян, їм не підзвітні, не підконтрольні та не допускають втручання у свою діяльність, крім випадків, прямо передбачених чинним законодавством України.

УСПП, реалізуючи свої статутні завдання, співпрацює з центральними та місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян.

1.5. В цьому Статуті під *представництвом інтересів членів УСПП* розуміється реалізація впорядкованої та виваженої системи безоплатних заходів на користь та від імені члена УСПП у відносинах з третіми особами, органами державної влади всіх рівнів та місцевого самоврядування, іншими громадськими організаціями без необхідності отримання додаткових повноважень та на основі визнання цього Статуту.

Під *захистом* в цьому Статуті розуміється вжиття УСПП усіх дієвих заходів по відстоюванню порушених прав або законних інтересів членів УСПП.

Під *інтересом* в цьому Статуті розуміється прагнення членів УСПП до користування конкретним матеріальним та/або нематеріальним благом, яке зумовлено загальним змістом об'єктивного і прямо не опосередкованого у суб'єктивному праві простого легітимного дозволу, що є самостійним суб'єктом судового захисту та інших засобів правової охорони з метою задоволення індивідуальних і колективних потреб членів УСПП, які не суперечать Конституції і законам України, суспільним інтересам, поняттям справедливості, добросовісності, розумності та загальноновизнаним принципам права.

Під *демократизмом* в цьому статуті розуміється можливість членів організації приймати участь в роботі керівних органів УСПП, а також органів державної влади та місцевого самоврядування, не виключаючи обов'язок підкорення меншості рішенню більшості.

Під *підприємництвом* в цьому статуті розуміється самостійна, ініціативна, систематична, на власний ризик господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку.



Під *громадською організацією* в цьому статуті розуміється об'єднання громадян, створене для задоволення та захисту законних соціальних, економічних, творчих, вікових, національно-культурних, спортивних та інших спільних інтересів її членів.

Під *ліквідацією регіонального відділення УСПП* в цьому Статуті розуміється позбавлення громадської організації статусу місцевого осередку УСПП в розумінні статті 11 цього Статуту. Така організація може продовжити свою діяльність як окрема місцева громадська організація лише після внесення змін до своєї назви та статуту відповідно до чинного законодавства України.

***Приклади суб'єктів державної та недержавної сфери соціальної роботи, які працюють з різними категоріями населення та потребують підходів на основі соціального партнерства:***

***1. Спеціально уповноважений суб'єкт у сфері соціального забезпечення на місцевому рівні***

До недавнього часу державними органами, наділеними повноваженнями у сфері соціального забезпечення населення були головні управління праці та соціального захисту населення, які діяли на підставі положень, затверджених постановою КМУ від 30 травня 2007 р. № 790. Однак, 06 лютого 2013 р. ці положення скасовано, а відповідні обласні управління перейменовані у департаменти, які визначаються як структурні підрозділи обласної ДРА. На рівні міста та району назви управлінь збережено. Положення про їх діяльність затверджуються на рівні районних чи міських адміністрацій.

***2. Спеціалізовані органи у сфері соціального забезпечення.***

До повноважень спеціалізованих органів соціального забезпечення віднесено служби, які здійснюють соціальне забезпечення окремих категорій громадян.

### ***Державна служба зайнятості:***

Положення про діяльність затверджено Указом Президента України від 16 січня 2013 р., № 19/2013. У документі визначено, що Державна служба зайнятості є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністерство соціальної політики та яке покликане забезпечувати реалізацію державної політики у сфері зайнятості населення та трудової міграції.

Основні завдання:

- 1) сприяння у працевлаштуванні громадянам;
- 2) надання послуг роботодавцям з добору найманих працівників;
- 3) організація підприємницької діяльності шляхом надання відповідних консультацій;
- 4) запобігання масових звільнень та протидії щодо безробіття;
- 5) підготовка та перепідготовка кадрів.

Свої повноваження Державна служба зайнятості здійснює через свої територіальні органи в областях, містах, районах, а також через *міжрегіональні територіальні органи служби*.

### ***Соціальні страхові фонди***

Це органи, які здійснюють керівництво та управління окремими видами загальнообов'язкового державного соціального страхування та забезпечують фінансування виплат громадянам.

#### *На сьогодні функціонують:*

1. Пенсійний фонд України,
2. Фонд соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України;
3. Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття;
4. Фонд соціального страхування з тимчасової втрати працездатності.

У майбутньому, відповідно до ЗУ « Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» планується створення Накопичувального фонду та

Фонду медичного страхування (поки ще не має системи медичного страхування).

Статус: кожен із цих фондів є юридичною особою і набуває цього статусу з моменту реєстрації статуту фонду, який затверджується його правлінням.

Особливість роботи цих фондів:

Цільовий характер діяльності: оскільки кошти фондів формуються за рахунок страхових внесків роботодавців та застрахованих осіб, то вони можуть бути використані лише для надання матеріального забезпечення та соціальних послуг при настанні страхових випадків.

Позабюджетність: соціальні страхові фонди вважаються позабюджетними тому, що їх кошти не включаються до складу державного бюджету України, а зараховуються на єдиний централізований рахунок в установах банків.

Некомерційність: полягає у тому, що дані фонди не мають на меті отримання прибутку. Відповідно до чинного законодавства їм заборонено проводити будь-яку комерційну діяльність крім визначеної у статуті.

Самоврядність: управління фондами здійснюється на паритетній основі представниками держави, роботодавців та застрахованих осіб. Вищим органом є правління соціального страхового фонду. Саме ним затверджується статут фонду, бюджет та регламент роботи.

До страхових випадків належить:

Тимчасова непрацездатність, вагітність та пологи, догляд за малолітньою дитиною, інвалідність, хвороба, досягнення пенсійного віку, смерть годувальника, безробіття, соціальні послуги, які пов'язані з СЖО, нещасний випадок на виробництві, професійне захворювання.

Наприклад, у разі вагітності застрахованої особи, Фонд соціального страхування у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю надає такій особі грошову допомогу по вагітності та пологах.

### ***Спеціалізовані підприємства, установи та організації.***

*До них належать:* Фонд соціального захисту інвалідів; який є бюджетною установою та діє на підставі Положення № 129 від 14 квітня 2011 р., яке затверджено Міністерством соціальної політики.

Протезно-ортопедичні підприємства; Територіальні центри соціального обслуговування, діють на підставі Типового положення, яке затверджене Кабінетом Міністрів України, але усіма питаннями щодо відкриття та його закриття займаються органи місцевого самоврядування. Громадяни мають можливість отримати обслуговування за місцем проживання, в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування. Крім отримання коштів з місцевих бюджетів вони можуть отримувати надходження від надання платних послуг, а також благодійних пожертв.

Будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів; Геріатричні пансіонати; Пансіонати для ветеранів війни та праці, Дитячі будинки-інтернати; Психоневрологічні інтернати є стаціонарними соціально-медичними закладами, призначеними для постійного проживання осіб, які потребують стороннього догляду, побутового та медичного обслуговування. Усі вони фінансуються з обласних бюджетів.

#### *Суб'єкти, які надають соціальне забезпечення на добровільних засадах*

Для юридичних осіб не існує жодних обмежень щодо надання за рахунок власних коштів будь-якого виду соціального забезпечення. Вони можуть проводити свою діяльність шляхом встановлення додаткового пенсійного забезпечення, соціальної допомоги на основі колективних чи трудових договорів або в порядку благодійництва.

## Тема 10. Комунікативні стратегії як базовий механізм соціального діалогу

### *План*

1. Комунікативні стратегії та їх функції.
2. Види комунікації. Невербальна і вербальна комунікації.
3. Стратегічний план комунікації.
4. Ключові компоненти стратегічного плану комунікації.

### **1. Комунікативні стратегії та їх функції**

Поняття «комунікація» може вживатись у різному значенні:

- 1) соціальна комунікація,
- 2) спілкування між людьми та іншими соціальними суб'єктами;
- 3) зв'язок за допомогою технічних засобів;
- 4) певна система, за допомогою якої забезпечується сполучення між віддаленими об'єктами, наприклад: підземні комунікації, транспортні комунікації тощо.

*Визначення:* слово «комунікація» походить від латинського *communicare*, та означає «перебувати у зв'язку, брати участь, об'єднуватися». Слова *communicate*, *community*, *communication* однокореневі. В українській мові ці слова, зазвичай, розуміють як «об'єднуватися, спілкуватися, спільнота тощо».

Спілкування неможливе без комунікаторів.

**Комунікатори** – особи, між якими відбувається спілкування, при цьому одного називають ініціатором спілкування (*оратор*), *комунікантом* (того, хто ініціює процес спілкування), а іншого – учасником спілкування (*слухач*) і *комунікатом* (того, на кого спрямоване спілкування).

В процесі спілкування можуть виникати: а) суперечки, б) непорозуміння; в) ускладнення; г) труднощі взаєморозуміння, але *ефективне спілкування* завжди має завершуватися взаєморозумінням.

Виділяються три основні (базові) функції комунікації (див. рис. 10.1)<sup>10</sup> :



Рис. 10.1. Основні функції комунікації

*Інформаційна функція* означає, що завдяки комунікації в суспільстві передається інформація про предмети, їх властивості, явища, дії та процеси.

*Експресивна функція* визначає здатність соціальної комунікації передавати оціночну інформацію про предмети або суспільні явища.

*Прагматична функція* означає, що соціальна комунікація є засобом, який спонукає людину до певної дії та реакції.

**Комунікативна стратегія** – модель спілкування, направлена на планування процесу мовлення, результатом якої є досягнення комунікативної мети; комплекс мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення цілей для адресанта або отримувача інформації<sup>11</sup>.

Незалежно від проблематики комунікативна стратегія потребує відповіді на наступні запитання:

1. Як це можна/потрібно сказати?
2. Що саме слід сказати щоб донести необхідну інформацію?
3. Як краще це зробити (яким чином)?
4. Що саме слід зробити аби результат був максимально досягнутий?

<sup>10</sup> <http://uk.wikipedia.org/wiki>

<sup>11</sup> [http://philology.knu.ua/php/4/7/Studia\\_Linguistica\\_5\\_2/377\\_380.pdf](http://philology.knu.ua/php/4/7/Studia_Linguistica_5_2/377_380.pdf)

## **2. Види комунікації. Невербальна і вербальна комунікації**

Існує кілька систем, які класифікують засоби комунікації на вербальні та невербальні.

**Вербальна комунікація** використовує системну мову, яка може бути як монологічною, тобто мовою однієї особи так й діалогічною, тобто мовою двох і більше осіб.

**Невербальна комунікація** – це сукупність жестів, міміки, пантоміміки. Велике значення у невербальній комунікації мають вираз обличчя, погляд. Вираз обличчя найбільше підкреслює піднімання брів чи зморщування чола. Певне значення мають і жести. Наприклад, такі як похитування головою, нахил плеча в бік співрозмовника, що може означати інтерес чи зацікавленість у спілкуванні.

Отже, вербальна і невербальна комунікація тісно пов'язані між собою. *Невербальна комунікація є суттєвим доповненням до вербальної комунікації і підсилює її.*

## **3. Стратегічний план комунікації**

Стратегічний план комунікацій спрямований:

1) на підготовку чіткого алгоритму дій щодо майбутньої комунікації (наприклад, пошук партнерів для спільного відкриття нового соціального центру у громаді) та цільову аудиторію,

2) розробку необхідних повідомлень для своїх клієнтів та їх найближчого оточення,

3) розробку необхідних повідомлень для людей, які плануються стати учасниками заходів чи акцій.

Стратегічне планування комунікацій допоможе поєднати всі комунікаційні види діяльності у вирішенні конкретної проблеми, включаючи не лише співпрацю із ЗМІ, але й у розбудову відносин з державними структурами, проведення програм з фандрейзінгу та інших видів комунікації.

Розроблений стратегічний план комунікацій часто називають картою практичних кроків або алгоритмом дій з урахуванням потреб цільової аудиторії.

Розроблений план слід розглядати не як догму до виконання, а як робочий документ, який потрібно переглядати час від часу в залежності від того, як реалізуються відповідні заходи.

Після його розробки необхідно провести зустріч з партнерами, щоб отримати їхні рекомендації та зауваження. Застосування рекомендацій партнерів допоможе заручитися не тільки їхньою підтримкою, але й можливо, знайти додаткові ресурси.

#### **4. Ключові компоненти стратегічного плану комунікації**

Для успішного використання каналів комунікації необхідно детально проаналізувати: цільову аудиторію; зміст ключових повідомлень; точки входу; часові рамки; необхідний кошторис витрат та коло потенційних партнерів.

##### ***Ключові компоненти стратегічного плану комунікації***

##### ***1. Сформулювати цілі та завдання комунікації***

Визначити проблеми, на вирішення яких буде направлена комунікаційна діяльність (*наприклад, дослідження показало, що у вашому районі високий відсоток безробітної молоді*). Сформулювати цілі та завдання, які необхідно вирішити у ході спілкування з партнерами, учасниками спільної кампанії. Для того, аби кампанія була ефективною, цілі повинні бути реалістичними, чіткими, орієнтованими на дію та, по можливості, вимірюваними. Наприклад, *збільшення на 10% молодих людей, які пройшли профорієнтаційні тренінги та самостійно влаштувалися на роботу*.

*Завдання* – це проміжні кроки, які необхідно вирішити для досягнення поставленої цілі та можуть бути пов'язані з підвищенням рівня обізнаності, знань, зміни ставлення до проблеми, покращання необхідних навичок або зниження ризиків.



## **2. Визначити цільову аудиторію**

Складові повідомлення (message) мають апелювати до *первинної аудиторії*, але крім них може бути широка кількість соціальних груп, які складаються з експертів, волонтерів та інших учасників (їх часто називають як «*вторинна аудиторія*»).

Сегменти цільової групи можна розглядати за різними ознаками (спосіб життя, соціальний статус, раса, етнічна приналежність, вік, дохід, географічне розташування, мова, вид діяльності).

## **3. Визначити ключові повідомлення, матеріали, види діяльності**

В цьому розділі також необхідно визначити основні види діяльності, які необхідно провести, такі як зустрічі з розробки стратегії, діяльність з розбудови партнерства/коаліцій, висвітлення в ЗМІ, відкриття/презентація початку кампанії, співпраця з громадськістю, презентації, розповсюдження друкованої реклами на телебаченні тощо.

## **4. Обрати канали комунікації**

Наприклад, брошури, пряма розсилка, колонки новин / перші шпальти газет, постери / плакати, реклама через державні установи або оплачувана реклама, навчання тощо. Для того, щоб легше було обирати канали, необхідно звертати увагу на наступні фактори:

**4.1. Завдання комунікації.** Визначте, що ви плануєте робити: намагаєтесь підвищити обізнаність, сформувати навички чи змінити соціальну норму поведінки?

**4.2. Цільова аудиторія.** Газета чи журнал більше впливає на вашу аудиторію, ніж телебачення? Скільки людей кожен з каналів може охопити? Які канали комунікації є найбільш рейтинговими саме у вашій громаді. Що ще може зацікавити цільову аудиторію? Можливо варто налагодити форум на спеціальній Інтернет-сторінці?

**4.3. Вартість.** Ваш бюджет може впливати на типи каналів розповсюдження, важливо шукати партнерів, які безкоштовно будуть

надавати необхідні послуги або донорів, яким може бути цікавою тематика вашої кампанії.

*4.4. Багаторазове повторення повідомлень.* Враховуйте, наскільки часто медіа засіб може повторювати ваше повідомлення (наприклад, багаторазове повторення на радіо або телебаченні, або серія статей в місцевій чи молодіжній пресі з даної тематики).

*4.5. Використовуйте комбінацію каналів.* Розглядайте відповідну комбінацію каналів комунікації, які допоможуть досягати цільові аудиторії протягом значного часу. Наприклад, новини зазвичай з'являються один раз, а реклама на радіо може повторюватись багато разів, особливо на час музикальних програм.

## **5. Визначити партнерів**

5.1. Необхідно скласти список потенційних партнерів (наприклад, слід подумати про місцеві органи влади, бізнесові структури чи підприємства, громадські об'єднання, рекламні та PR агенції, місцеві ЗМІ).

5.2. Описати можливі внески партнерів та види підтримки чи участі (натуральну допомогу, дотації у вигляді безоплатного ефірного часу, розповсюдження програмних матеріалів).

5.3. Описати переваги, які отримує кожен з партнерів, ідеї з пропозиціями про співпрацю протягом всього проекту (наприклад, проведення регулярних координаційних зустрічей)

5.4. Вказати інструментарій для вимірювання рівня участі кожного із партнерів (рівень та зміст їхньої діяльності у підтримці проекту).

## **6. Розробити план оцінки**

Оцінка ефективності є дуже важливою для успішного завершення кампанії. Добре продумана система оцінки допоможе вам визначити, чи досягає програма намічених цілей; продемонструвати спонсорам успішність кампанії; внести корективи в процесі роботи та стати підґрунтям для отримання фінансування у майбутньому.

### **7. Створити часові рамки виконання роботи (графік)**

Необхідно погодити із партнерами.

### **8. Визначення персоналу та управління**

Розробіть організаційну схему управління вашою програмою, врахувавши конкретні завдання та відповідальність для персоналу та партнерських організацій. Забезпечте довіру шляхом визначення керівника проєкту для кожного продукту та виду діяльності.

### **9. Розробка бюджету**

Пропишіть усі очікувані витрати. Окрім ресурсів організації необхідно врахувати потенційні джерела фінансування (дотації в натуральній формі, спонсорський ефірний час, вартість розміщення реклами зі знижкою, друк та розповсюдження матеріалів партнерами).

#### *Канали комунікації:*

- телебачення
- радіо
- брошури, листівки, газети, журнали
- круглі столи, публічні слухання, семінари, конференції, лекції для фахівців
- інноваційні просвітницькі заходи (тренінги)
- особисті контакти
- телефонне опитування
- соціальна реклама: плакати, рекламні щити, постери тощо
- Інтернет: пряма розсилка інформації адресатам; відповіді на їх листи, звернення.



### **Питання для перевірки знань**

1. Пояснити роль профспілкових організацій щодо захисту прав найманих працівників. Навести приклади, які стосуються захисту прав соціальних працівників.

2. Описати зміст Статуту Профспілки *працівників соціальної сфери в Україні*.

3. Визначити основні законодавчі документи, які визначають партнерські стосунки у в соціально-трудої сфері.

4. Дати визначення поняттям «громадська спілка» та «громадська організація». Пояснити їх відмінність.

5. Пояснити, який статус організацій та об'єднань роботодавців, порядок їх створення і припинення.

6. Провести мозковий штурм «Соціальна студентська служба як тип ділової організації в соціальній сфері» з метою визначення особливостей організаційної роботи з розбудови соціального діалогу у студентському середовищі.

7. Описати ключові компоненти стратегічного плану комунікації.

8. Визначити найбільш поширені канали комунікації та пояснити їх практичне застосування у сфері розбудови соціального партнерства.



### **Завдання для самостійної роботи**

1. Визначити про що йдеться в таких главах Кодекс законів про працю України: Глава I «Загальні положення» (ст.1-9 КЗпП); Глава II «Колективний договір» (ст.10-20 КЗпП); Глава III «Трудовий договір» (ст.21-40 КЗпП) Продовження (ст.41-49 КЗпП); Глава XV «Індивідуальні трудові спори» (ст.221-241 КЗпП); Глава XVI «Професійні спілки, участь працівників в управлінні підприємствами, установами, організаціями» (ст.243-252 КЗпП); Глава XVI-A «Трудовий колектив» (ст.252-1 – 252-8 КЗпП); Глава XVII «Загальнообов'язкове державне соціальне страхування та пенсійне забезпечення» (ст.253-256 КЗпП); Глава XVIII «Нагляд і контроль за дотриманням законодавства про працю» (ст.259-265 КЗпП).

2. Підготувати приклади про діяльність Українського союзу промисловців та підприємців за останні 2-3 роки. Пояснити, яким чином відбувається захист інтересів роботодавців?

3. Підготувати презентацію Положення «Про студентські професійні спілки та студентське самоврядування» з метою ознайомлення з основними термінами та поняттями.

4. Визначити та презентувати інституційні ознаки соціальної служби державної та недержавної форм власності.

5. Підготувати міні-доклад «Особливості практичної діяльності соціальних служб як соціальних організацій».

6. Підготувати стратегічний план комунікації щодо популяризації соціальної роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах.



### ***Література для поглибленого вивчення***

1. Андрущенко А.І., Дубровський І.М. Система соціального партнерства як інститут регулювання трудових відносин в Україні. Монографія. Під заг.ред. Прокопенко Т.А. – Х.: ТАЛ „Слобожанщина». – 2004. – 191 с.

2. Арсеенко А.Г. Социально-экономический механизм регулирования трудовых отношений (на примере США, Канады, Великобритании). – К., 1995, - с.63

3. Балабанова Н.В., Жуков В.И., Пилипенко В.Е. Социальный диалог. Социальное партнерство. Социальное государство. / Академия труда и социальных отношений Федерации профсоюзов Украины.; Отв.ред. Пилипенко В.Е. – 2002. – 189 с.

4. Грошилін Г. Нові функції і роль держави в регулюванні соціально-трудових відносин в Україні. // Україна: аспекти праці. Науково-економічний та суспільно-політичний журнал. – К., 1996. – с.33-39

5. Звіт про науково-дослідну роботу «Трансформація соціально-трудових відносин в сучасній Україні і завдання профспілок». – Х: ХНУ ім.Каразіна - 2009. – 170 с.

6. Жуков В., Нечитайло Н., Привалов Ю. Соціальний діалог як засіб становлення партнерства в колективних відносинах // Сучасний стан, проблеми та тенденції соціально-трудова відносин в Україні: спроба соціального конструювання. Монографія. ЦСЕ Інституту соціології НАНУ. – К, 2003. – С. 214-237.

7. Закон України «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності» // Закони України. – К.: Ін-т законодавства, 2000.–Т. 19.–С. 279-296.

8. Закон України «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності від 22.06.2012 № 5026-VI. Доступно: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5026-17>.

9. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» // Закони України. –К.: Ін-т законодавства, 1999.– Т. 15.– С. 332-343.

10. Закон України «Про соціальний діалог в Україні» від 23.12.2010 р. №2862-VI. Доступно: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>

11. Колот А. М. Соціально-трудова відносини: теорія і практика регулювання: Монографія. – К.: КНЕУ, 2003.– 230 с.- Розділ I, Глава II, С. 37–79.

12. Лукашевич М. П., Туленков М. В. Менеджмент соціальної роботи: Теорія і практика: навч. посіб. – К.: Каравела, 2007. – 296 с.

13. Отчет о результатах исследования «Практика коллективных переговоров в Украине» ТАСИС-проекта «Социальная защита в Украине», 1998.- 154 с.

14. Проблеми колективно-договірного регулювання трудових відносин в Україні. Жуков В.І., Осовий Г.В., Привалов Ю.О. Монографія – К.: Інститут соціології НАНУ, 1999.- 184с.

**МОДУЛЬ ІV.**  
**«СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО ТА**  
**КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА**  
**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ»**

Лекції

**Тема 11. Теоретичні моделі корпоративної**  
**соціальної відповідальності**

---

*План*

1. Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ). Приклади КСВ.
2. Концепція стратегії соціально-відповідального бізнесу в Україні.
3. Ознаки соціальної відповідальності. Передумови розвитку соціально-відповідального бізнесу.
4. Особливості технології впровадження КСВ
5. Соціальні програми компанії та їх напрямки

**1. Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ). Наслідки КСВ для громадян**

*Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ)* - це концепція, відповідно до якої організації враховують інтереси суспільства, беручи на себе відповідальність за вплив їх діяльності на замовників, постачальників, працівників, акціонерів, місцеві спільноти та інші зацікавлені сторони громадської сфери. КСВ аж ніяк не обмежується поняттями благодійність, меценатство, спонсорство.

*КСВ - це системна робота по покращенню репутації компанії.*

Вкладення коштів в соціальну сферу дозволяє підвищити конкурентоспроможність компанії в очах громади.

Термін КСВ став вживатися у 1970-х роках. У міжнародній практиці він використовується для визначення добровільних зобов'язань, взятих на

себе компанією щодо підвищення якості життя та роботи не тільки своїх співробітників, а також суспільства в цілому.

Один з найбагатших людей світу і в той же час один з найбільш активних діячів у сфері КСВ Білл Гейтс вважає: «Величезне багатство йде поряд з великою відповідальністю, зобов'язаннями поділитися з суспільством і забезпечити найкращий розподіл цього багатства тим, хто його потребує».

Світова практика довела, що КСВ допомагає компаніям підвищити ділову репутацію, встановити збалансовані і довірчі відносини як з державою, так і з суспільством. У відповідності до одного з наймасштабніших досліджень споживчих переваг, проведеного Cone/Roper, 78 % респондентів заявили, що з більшою ймовірністю куплять товар, який асоціюється з небайдужою для них соціальною ініціативою, а 66% задля підтримки такої ініціативи готові змінити думку щодо «свого» бренда.

Питанню корпоративної соціальної відповідальності приділяється все більше уваги, постійно обговорюються проблеми соціально відповідальної поведінки бізнесу, його ролі в соціально-економічному розвитку України, можливості взаємодії з місцевою громадою. Сьогодні споживачі й партнери вважають ризикованим мати справу з організаціями, які не є соціально відповідальними.

### ***Приклади КСВ***

1. В компанії «Nestle» корпоративна соціальна відповідальність розуміється як «Створення загальних цінностей». Це не філантропія або яка-небудь додаткова функція, а основна частина стратегії бізнесу компанії. У компанії головний пріоритет приносити користь людям у тих країнах, де вона працює. Завдяки цій стратегії, за минулі 143 роки «Nestle» перетворилася з маленького сімейного підприємства в найбільшу світову компанію, що веде бізнес в області харчування, здоров'я і здорового способу життя. У найпершому виданні Корпоративних принципів ведення бізнесу «Nestle» говориться: «Наші інвестиції повинні служити на благо Компанії і



на благо країн, в яких ми працюємо. Створення загальних цінностей має на увазі створення цінностей для фермерів, що є нашими постачальниками, наших співробітників і суспільства в цілому». Nestle проводить програму «Здоровий спосіб життя на робочому місці» по всьому світу.

Компанія McDonald's у свою чергу проводить фінансування так званих Будинків Рональда МакДональда – безкоштовне житло для членів сімей хворих дітей, що приїзять на лікування в спеціалізовані клініки. Таких закладів діє вже 168 у 12 країнах світу.

2. У відповідності до принципів КСВ «Platinum Bank» розробив «Платинові Стандарти» – зібрання правил поведінки для всіх співробітників банку від вищого керівництва до фахівця. Це філософія банку, яка дозволяє кожному співробітнику відчувати себе не просто частиною компанії, але вносити свій вклад в корпоративну соціальну відповідальність всього банку. «Платинові Стандарти» визначають, що співробітники банку повинні: вести справи компанії чесно, порядно та професійно, постійно підтримуючи відмінний імідж та бездоганну репутацію компанії. Не допускати будь-які форми незаконної дискримінації, переслідувань, домагань і образ на підставі національної/релігійної приналежності, статі, віку, сексуальної орієнтації, фізичних обмежень або інших особистих особливостей. Виявляти розумну турботу про навколишнє середовище і співпрацювати в реалізації заходів, спрямованих на зниження впливу повсякденної діяльності компанії на навколишнє середовище.

3. Для компанії «Київстар» КСВ є важливою складовою. Компанія інвестує мільйони гривень у суспільно значущі ініціативи, які напряму пов'язані з бізнесом компанії. Наразі триває програма «Безпека дітей в інтернеті», мета якої - допомогти дітям навчитися безпечно користуватися Мережею. Для цього «Київстар» створює список рекомендованих дитячих сайтів, а також посібник для батьків, що допоможе їм виховати у дитини правильне ставлення до інтернету. З метою надання можливостей для освіти та розвитку дітей з особливими потребами, надання допомоги соціально

незахищеним групам — дітям-сиротам, самотнім стареньким і ветеранам проводиться благодійна ініціатива «Для людей, для країни!». «Екологічна програма» спрямована на скорочення споживання і захист природних ресурсів. З цією метою компанія «Київстар» реалізує практику «зеленого офісу», розробляє та пропонує клієнтам послуги, що допомагають економити природні ресурси, висаджує дерева.

4. Одним з флагманів соціально відповідального бізнесу України є компанія «Мері Кей (Україна) Лімітед». Соціальна відповідальність бізнесу - основний принцип роботи Компанії, де є необхідним брати участь у розвитку українського суспільства. Такий підхід відповідає принципам Глобального Договору ООН. Соціальна відповідальність добровільний вибір міжнародної Компанії «Мері Кей». У 1987 році компанія створює Фонд, основні кошти якого спрямовані на дослідження раку. Щорічно Засновниця Компанії «Мері Кей Еш» виділяла на роботу Фонду близько 1 млн доларів. Рак молочної залози – найпоширеніше онкологічне захворювання серед жінок України, що посідає перше місце в списку причин смертності жіночого населення від онкологічних захворювань.

Щорічно в Україні цей діагноз встановлюють 16 тис. жінок. Через відсутність інформації й страх перед хворобою жінки занадто пізно звертаються за медичною допомогою. В Україні рак молочної залози часто виявляють у запущеній стадії – до 40% випадків, хоча у разі виявлення в ранній стадії це захворювання є виліковним у 94% випадків.

У 2002 році розпочав роботу Благодійний проект компанії «Мері Кей» в Україні. Він спрямований на проведення просвітницької діяльності з питань профілактики й ранньої діагностики раку молочної залози, а також на фінансування програми оздоровлення жінок, які перенесли це захворювання. Постійний партнер Компанії Благодійний Фонд «Здоров'я жінки та планування сім'ї». При фінансовій підтримці українського відділення компанії «Мері Кей», підтримці Благодійного Фонду «Здоров'я жінки та планування сім'ї», на базі Київської міської онкологічної лікарні та

лікувальної бази – ДП Клінічний Санаторій «Місхор» проводиться реабілітаційна програма для жінок, які перенесли захворювання та операцію з раку молочної залози. Програма передбачає безкоштовне санаторно-курортне лікування протягом 14 днів. Вона включає комплекс процедур та заходів, направлених на подолання післяопераційних ускладнень та відновлення захисних сил організму.

Не менш важливою є психологічна реабілітація. Учасниці програми реабілітації проходять курс арт терапії. Жінки, які вперше в житті взяли в руки пензлі, малюють неймовірно красиві пейзажі схожі на витвір справжніх митців. Завдяки програмі реабілітації у цих жінок з'являються сили і впевненість у майбутньому. За фінансової підтримки компанії «Мері Кей (Україна) Лімітед» і сприяння Благодійного Фонду «Здоров'я жінки й планування сім'ї» розроблено й випущено спеціальну картку із самообстеження молочних залоз у домашніх умовах. Крім практичної допомоги жінкам, які перенесли рак молочної залози, компанія «Мері Кей (Україна)» спрямовує свої зусилля на привертання уваги громадськості до цієї проблеми. З 2007 року у рамках проекту «Глобальна ілюмінація», 20 жовтня у Всеукраїнський день боротьби з раком молочної залози, в Києві підсвічується рожевим світлом Український Дім у знак підтримки жінок, які перенесли це захворювання. Компанія «Мері Кей (Україна)» підтримує широку інформаційну кампанію з боротьби з раком молочної залози. З 2007 року щороку проводиться конкурс для журналістів «Життя триває!» на кращі публікації з тем профілактики, ранньої діагностики й підтримки жінок, які перенесли це захворювання.

*Отже, корпоративна соціальна відповідальність:*

- добровільний внесок у суспільний розвиток через механізм *соціальних інвестицій* (матеріальні, технологічні, управлінські ресурси, а також фінансові кошти компаній, що направляються на реалізацію соціальних програм).

- КСВ стимулює інших до вчинення *добрих справ*.

- КСВ дозволяє *об'єднувати ресурси* для вирішення більш масштабних завдань.

- КСВ породжує *довіру до підприємства*, на ідею підприємництва в цілому.

Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ) – це «відповідальність підприємств за свій вплив на суспільство»<sup>12</sup>.

Концепція КСВ широко поширена серед країн Європи. В одних країнах КСВ інтегрована в публічну політику (Данія, Франція, Фінляндія, Швеція), в інших – *соціально відповідальні практики є виключно прерогативами компаній* (Греція, Ірландія, Нідерланди, Словенія).

Незважаючи на той факт, що вищенаведені країни, в тому числі ЄС, зрозуміли важливість КСВ і забезпечують його розвитку всіляку підтримку, в тому числі через прийняття національних політик (15 країн Європи в 2011 році мали національні політики з КСВ, в 2012 році до них доєдналась Естонія), в Україні цей процес не входить до розряду першочергових, а прийняття Національної політики з КСВ здебільшого ігнорується державними органами влади.

*Чому це важливо для Європейського Союзу?*

У Європейському Союзі *основна роль КСВ полягає у підтримці сталого розвитку компанії* з метою підвищення відповідальної бізнес-поведінки, покращенню ситуації на ринку праці, якості продуктів і послуг, що надаються компаніями, а також сталого розвитку в цілому.

Надзвичайно важливе значення у сфері КСВ має *концепція «потрійного критерію»*, що включає у себе: фінансові показники; соціальні та екологічні аспекти діяльності; розширення меж звітності компанії.

Основні характеристики КСВ (див. рис. 11.1.) свідчать, що користь отримують усі учасники процесу: від самих бізнес-структур до членів громади, на території якої вони працюють. Крім цього, співробітники мають можливість активно впливати на соціальні програми, які можуть бути

<sup>12</sup> За визначенням Європейської Комісії («Стратегія з корпоративної соціальної відповідальності», 20011-2014 pp.),

корисні не тільки їм, але й членам їх сімей чи близького соціального оточення.



**Рис. 11.1. Основні характеристики КСВ**

*Практика показує, що КСВ оцінюють в чотирьох категоріях:*

1. ринок,
2. трудові відносини,
3. довкілля (екологія),
4. розвиток громад.

*Для категорії «ринок»* характерні показники, які стосуються «чесних операційних практик» (відповідальна реклама і маркетинг), «корпоративне управління» (антикорупційні практики, бізнес-етика, взаємодія із постачальниками), і «відносини із споживачами» (взаємодія із споживачами та організаціями споживачів, вирішення скарг споживачів).

*Для категорії «трудові відносини»* характерні показники, які стосуються «відносин із співробітниками» (найм співробітників, умови праці, взаємовідносини із профспілками) та «прав людини» (дотримання практик недискримінації та інші)

*Для категорії «довкілля»* характерні показники, які стосуються «екологічних практик компаній», а саме: енергоефективність, використання

забруднювачів повітря, економія природних ресурсів, еко-послуги та еко-продукти.

*Для категорії «розвиток громади»* характерні показники, які стосуються також питань «права людини» (права корінних народів, наприклад), діалог та партнерство з громадами, активний внесок в підвищення якості життя громад (через корпоративне волонтерство, та інші соціальні й екологічні проекти, реалізовану у партнерстві з громадськими організаціями).

Зазвичай, ці категорії можуть об'єднуватися, наприклад *корпоративне волонтерство впливає й на категорію «трудові відносини»* (підвищення довіри до компанії, сприяння створенню дружньої команди), так і «розвиток громади» (допомога громадським організаціям, підвищенню якості життя громади). Але вони сьогодні спільно з фінансовими показниками вже використовуються для визначення сильних та слабких сторін компанії (за дослідженням Deloitte, більш ніж три чверті членів Правління та директорів вважають, що фінансові показники вже не є єдиними для визначення переваг та недоліків компанії).

Головне завдання КСВ - це підвищення довіри суспільства до бізнесу та створення нових відповідальних підприємств.

*Основні цільові групи (стейкхолдери) КСВ:*

- органи державної влади і місцевого самоврядування;
- підприємства;
- організації громадянського суспільства;
- вищі навчальні заклади;
- наукові та дослідницькі інституції.

## **2. Концепція стратегії соціально-відповідального бізнесу в Україні**

Нині 16 країн ЄС мають національну стратегію із соціальної відповідальності бізнесу. Жодна із компаній світу не може говорити про свій ефективний розвиток та перспективи для завоювання нових ринків, якщо вона не займається КСВ. Згідно зі світовими тенденціями успішно та

ефективно розвивається не той бізнес, який «зациклений» на власному прибутку, а той, який *дбає* про якість продукції, трудові відносини, екологію, права людини, охорону здоров'я, соціальне партнерство тощо.

*Зміст Концепції стратегії соціально-відповідального бізнесу в Україні:*

1) у документі чітко викладено, що таке соціальна відповідальність бізнесу, як вона має розвиватися, від чого залежить і яким чином підприємцям слід будувати стратегію її розвитку.

2) важливого значення набуває момент захисту бізнесу, оскільки органи влади примушують вкладати гроші в різні фонди, наприклад з вивезення сміття чи ремонту доріг і це нібито називається соціальною відповідальністю бізнесу.

3) важливо, аби всі дії бізнесу опиралися на принцип добровільності, заохочення для бізнесу, принципу його свідомої серйозної участі. І в жодному разі це не має бути примушенням. (Сьогодні 55 компаній, що працюють в Україні, вже підписали Глобальний договір ООН, котрий є платформою для сприяння та просування соціальної відповідальності бізнесу.

Це найбільша цифра в СНД і що дуже важливо, його підписали представники великого бізнесу в Україні: у сфері металургії, енергетики та машинобудування, а також малі та середні підприємства).

*На що звернути увагу?*

Такі поняття, як дотримання законів України та соціальна відповідальність бізнесу не є тотожними. Це різні речі. Так, підприємство виконує закони, але хоче взяти на себе щось інше абсолютно добровільно (!), виходячи із власного сумління.

Є багато депресивних територій, де навіть невеличке скорочення працівників може позначитися на житті міста чи селища. І саме тут потрібна свідомість бізнесу, його моральний обов'язок відповідати не тільки за дотримання КЗпП, а й за щось інше, що має бути визначено в стратегії його розвитку.

### 3. Ознаки соціальної відповідальності. Передумови розвитку соціально-відповідального бізнесу

До основних ознак, які свідчать про соціальну відповідальність бізнесу, відносять *регулярне оприлюднення* щорічних не фінансових звітів діяльності підприємств та подальше їхнє публічне обговорення (якщо компанія йде на світові ринки і працює за стандартами ЄС, то її обов'язково запитають чи проводиться така робота, наскільки вона планова та системна).

*Приклад:* дехто думає: віддав гроші на церкву – це і є соціальна відповідальність, як певна індульгенція на все життя. Але це не так! Соціальна відповідальність має бути вписана в бізнес-стратегію і розвиватися крок за кроком разом з бізнесом.

*Чому влада зацікавлена в прийнятті Стратегії соціальної відповідальності?* Саме таким має бути державно-приватне партнерство як національна концепція!

*Що повинна передбачати комплексна підтримка соціального партнерства?*

1. використання накопиченого зарубіжного досвіду з-за глобального характеру частини проблем;

2. подальше вдосконалення нормативної бази, наприклад, у тексті Трудового кодексу бажано врахувати підвищення відповідальності топ-менеджерів;

- доцільне передбачити додаткові форми стимулювання соціально відповідальної поведінки бізнесу, заохочення не тільки більш відкритій діяльності, але й їх вкладу у продовження навчання робітників, підтримку стандартів у сфері екології, відповідності якості товарів та послуг вимогам населення;

- проведення політики в області податків і регулювання, що підтримує ефективне впровадження організаційних форм соціального партнерства;

- організацію державою спеціальних програм з навчання та перенавчання сторін соціального партнерства;



- розповсюдження заходів зі створення відповідного психологічного клімату, сприяючого усвідомленню спільності інтересів.

#### **4. Особливості технології впровадження КСВ**

*Технологія впровадження* - це багаторівневий процес удосконалення всіх інструментів менеджменту компанії. Його можна описати наступним чином:

1. Заручившись підтримкою керівництва, особи, які відповідають за практичну реалізацію КСВ, аналізують існуючі корпоративні політики та регламенти, діючі бізнес-стратегії на правила з точки зору принципів корпоративної соціальної відповідальності.

2. Обов'язково розробляється стратегія КСВ, в якій визначаються основні групи заінтересованих сторін та основні напрями впровадження корпоративної соціальної відповідальності – внутрішні та зовнішні соціальні програми та проекти; визначаються критерії виконання та показники результативності програм.

3. Роботу по впровадженню принципів корпоративної соціальної відповідальності в діяльність компанії необхідно супроводжувати інформацією через канали внутрішніх та зовнішніх комунікацій.

4. Для планування та реалізації стратегії КСВ, постійного моніторингу виконання програм та регулярної звітності формується команда відповідальних осіб. Це можуть бути менеджери з відділу управління персоналу, маркетингу, PR-менеджери, або менеджери з корпоративної соціальної відповідальності.

5. Стратегічні рішення з впровадження корпоративної соціальної відповідальності та реалізації соціальних проектів приймаються вищим керівництвом, радою директорів, або власниками компанії.

#### **5. Соціальні програми компанії та їх напрями**

*Соціальні програми компанії* – це добровільна та послідовна діяльність компанії в соціальній, економічній та екологічній сферах.

Соціальні програми носять системний характер, пов'язані з місією та стратегією розвитку бізнесу та спрямовані на задоволення запитів різних заінтересованих сторін.

### **Напрямки соціальних програм:**

#### ***Внутрішня програма спрямована на:***

- розвиток персоналу з метою залучення та затримання талановитих працівників;
- турботу про соціальну захищеність працівників;
- професійний розвиток та навчання працівників;
- безпеку та гігієну праці;
- мотиваційні схеми оплати;
- створення умов відпочинку та дозвілля;
- підтримку внутрішніх комунікацій;
- участь працівників в прийнятті управлінських рішень;
- допомогу працівникам у кризових ситуаціях, підтримка ветеранів праці.

#### ***Зовнішня соціально відповідальна діяльність:***

- добросовісна ділова практика;
- інформаційна відкритість;
- сприяння малому та середньому бізнесу;
- посилена відповідальність перед клієнтами за надані продукти та послуги шляхом їх приведення до найвищих стандартів якості;
- запровадження соціально значимих продуктів та послуг;
- просвітницька діяльність, розвиток громадянського суспільства, взаємодія з місцевою громадою та владою в розвитку територій;
- охорона довкілля;
- економне споживання природних та енергоресурсів;
- повторне використання та утилізація відходів;
- організація екологічно безпечних транспортних перевезень;

- акції по озелененню та прибиранню територій;
- відповідальність у рекламно-маркетинговому просуванні своїх продуктів та послуг;
- благодійність та довгострокові соціальні інвестиції.

## **Тема 12. Базові принципи соціального партнерства у діяльності соціального відповідального бізнесу**

### *План*

1. Базові принципи соціальної відповідальності.
2. Особливості впровадження соціальної відповідальності.
3. Американська модель соціальної відповідальності бізнесу (СВБ).
4. Європейська модель СВБ.
5. Японська модель СВБ.

### **1. Базові принципи соціальної відповідальності**

Відповідальність за внесок в розвиток суспільства та вплив на оточуюче середовище ми називаємо **соціальною відповідальністю** (далі - СВ), яку повинні нести організації усіх типів: державні, комерційні, неприбуткові, громадянські, органи управління та інші.

Для упорядкування дій в галузі соціальної відповідальності 28 жовтня 2010 р. було опубліковано Міжнародний стандарт ISO 26000:2010 «Керівництво із соціальної відповідальності». Цей документ надає:

- а) єдине розуміння соціальної відповідальності,
- б) детальну інструкцію у сфері СВ та визначає
- в) зони відповідальності для кожної організації у її взаєминах із зацікавленими сторонами.

Основні принципи соціальної відповідальності, які визначені в цьому Стандарті ISO-26000<sup>13</sup>» можна сформулювати наступним чином:

- **Підвітність**, яка полягає в тому, що організація має звітувати щодо впливу від своєї діяльності на суспільство і довкілля.

- **Прозорість**, яка означає, що організації слід бути прозорою в її рішеннях і діяльності, які впливають на інших. Організація повинна розкривати в зрозумілій, збалансованій і правдивій формі про політику, рішення та діяльність, за які вона несе відповідальність, включаючи їх фактичний і можливий вплив на суспільство і довкілля. Ця інформація має бути легкодоступною і зрозумілою для всіх заінтересованих сторін.

**Увага!** Прозорість не має на увазі розкриття службової інформації, а також інформації, яка захищена відповідно до законів або може спричинити порушення правових зобов'язань.

- **Етична поведінка**: стиль поведінки організації. Організація повинна приймати і застосовувати стандарти етичної поведінки, які якнайповніше відповідають її призначенню і сфері її діяльності. Організація повинна розвивати структуру управління так, щоб вона сприяла поширенню принципів етичної поведінки як усередині організації, так і в процесі взаємодії з іншими.

- **Взаємодія із зацікавленими сторонами**: цей принцип означає, що організації слід поважати інтереси усіх зацікавлених сторін, налагоджувати соціальне партнерство аби успішно взаємодіяти.

- **Правові норми**: організація дотримується чинного законодавства та має бути впевнена, що всі закони і правила дотримуються не тільки самій організації, але й по відношенню до членів суспільства.

- **Міжнародні норми**: цей принцип визначає повагу до міжнародних норм з метою підтримки сталого розвитку і добробуту суспільства.

<sup>13</sup> В ISO 26000 враховані всі ті принципи, які названі в Глобальному договорі ООН (п. 1.2.2). На роботу над ISO 26000 витратили три роки і 12 мільйонів доларів. Всього у розробці стандарту прийняли участь 397 експертів із 76 країн світу. Об'єм тексту стандарту – 91 сторінка. Доступно: <http://www.bcdst.kiev.ua/index.php/news/1-latest-news/56>

- **Права людини:** визнання та повага до прав людини, які зазначені у Всесвітній Декларації з прав людини.

***Види соціальної відповідальності:***

1) *Зовнішня КСВ* – це реалізація, перш за все, соціальних ініціатив та проєктів, які спрямовані на зростання добробуту членів суспільства.

2) *Внутрішня КСВ* – це ділова практика по відношенню до персоналу кампанії та всього, що має відношення до розвитку людських ресурсів та соціального капіталу.

**2. Особливості впровадження соціальної відповідальності**

*Вигоди бізнесу від виконання принципів соціальної відповідальності:*

- забезпечення суспільної репутації організації;
- зростання довіри населення до діяльності компанії, її товарів та послуг;
- підвищення професіоналізму та розвиток кадрового потенціалу на підприємстві, забезпечення лояльності персоналу;
- можливість формування безпечного середовища діяльності та розвитку компанії завдяки власній корпоративній політиці;
- відповідність до норм та стандартів, які висуває світова спільнота;
- можливість формування партнерських відносин із владними структурами.

*Значення соціальної відповідальності бізнесу для самої компанії та суспільства у цілому:*

1. добровільність;
2. інтегрованість у бізнес-стратегію компанії;
3. системність;
4. корисність для усіх зацікавлених сторін (співробітників, споживачів, акціонерів громади тощо);
5. внесок у процес сталого розвитку.

***Увага!***

До документів, в яких закріплена стратегія компанії в галузі корпоративної соціальної відповідальності, належать: колективний договір, кодекс корпоративної поведінки, етичний кодекс, корпоративні стандарти.

***Проблеми впровадження СВБ в Україні:***

- створення сприятливих організаційно-правових умов для діяльності суб'єктів господарювання;
- надання пільг щодо оплати податків, оренди та інших платежів підприємствам та організаціям;
- цільова фінансова підтримка недержавних суб'єктів соціальної політики за рахунок бюджетних коштів;
- застосування економічних санкцій до тих, хто діє на шкоду соціальних інтересів територіальної громади;
- налагодження співпраці з податковими органами та проведення консультативної й ознайомчої роботи;

***Моделі соціальної політики та їх вплив на розвиток СВБ***

Модель соціальної політики ґрунтується на багатьох елементах, які визначають спроможність до функціонування громадян, але найбільш значимі у системі соціального партнерства держави, найманих працівників та роботодавців є: система оплати праці, система зайнятості, соціального страхування, соціального захисту працівників, надання соціальних послуг в умовах СЖО.

На формування моделі соціальної політики у кожній країні впливають різні фактори (стан ринку праці, рівень приватизації соціальної сфери, вирішення проблем освіти тощо) і, незважаючи на існування міжнародних соціальних стандартів та діяльність наднаціональних утворень, моделі соціальної політики в економічно розвинутих країнах мають виразні особливості, обумовлені традиціями та історичним спадком країни.

### 3. Американська модель СВБ

Усі моделі СВБ різняться за певними ознаками:

1. у залежності від того, якою є роль держави;
2. якими є законодавчі рамки щодо СВБ;
3. хто є ключовими учасниками соціальної відповідальності;
4. який механізм взаємодії між основними учасниками моделі.

**Увага!** На сучасному етапі виділяють 4 моделі соціальної відповідальності: американську, європейську, японську та британську.

*Американська модель* поширена в таких країнах: США, Канада, країни Латинської Америки та англomовні країни Африки. Для неї характерна другорядна роль держави у формуванні соціальної відповідальності. Дана модель є найбільш лібералізована у світі, оскільки вона базується на відокремленні сфери соціального захисту від сфери вільного ринку.

Компанії не ставлять за мету соціальний захист усіх категорій населення, а не тільки певної його частини, яку вони будуть вважати найбільш незахищеною. Саме через це американська економіка є однією з найменш регульованих державою. Як правило, держава регулює соціально-трудові відносини лише на рівні підприємства, але не втручається до формування програм соціальної відповідальності.

Держава також не регламентує стосунки підприємств на рівні регіону. Відповідно, саме підприємства займаються розбудовою партнерських відносин з регіональною та місцевою владою, місцевою громадою чи неурядовими організаціями (екологічними). Для них є пріоритетним вирішення соціальних проблем на рівні місцевої громади або регіону. Підприємства самостійно визначають суму свого суспільного внеску.

Держава підтримує та стимулює цей вид діяльності через створення системи стимулів (пільги чи субсидії), а також відповідними податковими пільгами, які встановлені на законодавчому рівні.

**Увага!** СББ американської моделі орієнтована на дві сфери прояву соціальних ініціатив: благодійництво; екологія.

Наприклад, якщо загальнонаціональні екологічні витрати США становлять приблизно 3% від валового національного прибутку, то 70-90% від цієї суми припадає на приватний сектор.

Отже: американська модель СББ *ініціюється самими компаніями* та передбачає максимальну самостійність корпорацій у визначенні свого суспільного внеску.

#### ***Специфічні риси американської моделі***

- добровільний характер участі бізнесу у вирішенні соціальних проблем громадян;
- соціальна діяльність має чітко окреслені напрями;
- компанії самостійно контролюють цільове використання коштів та очікують конкретні результати заходів, на які вони витрачаються;
- втручання держави відбувається через заохочення соціально-відповідальної діяльності;
- пріоритетом для компаній є вирішення соціальних проблем на рівні місцевої громади або регіону.

*Характерною ознакою моделі є другорядна роль держави у формуванні соціальної відповідальності.*

#### **4. Європейська модель СББ**

Вона принципово відрізняється від американської. Тут помітною є роль держави. Сучасна парадигма СББ у Європі розглядається у таких аспектах:

1. механізм підвищення конкурентоздатності компанії;
2. добрий засіб зростанні стандартів життя громадян.

**Увага!** СББ європейської моделі орієнтована на три сфери прояву соціальних ініціатив: економіку, зайнятість населення; охорону навколишнього середовища.



І якщо для американської моделі найважливішим є її *прибутковість*, то для європейської – ще дуже важливо задоволення потреб своїх працівників та місцевих співтовариств. Відповідно, СББ поширюється на: умови праці; заробітну плату; реалізацію соціальних ініціатив місцевих громад.

***Специфічні риси європейської моделі***

- благодійні заходи не є поширеними, що зумовлено високим рівнем податків, відсутністю пільг чи інших стимулів;
- помітна роль держави, яка приводить у дію певні правила поведінки і стежить за їх виконанням, що в американській моделі трактується як порушення свободи діяльності;
- СББ є складовою стратегії розвитку держави, тому, відповідно, у багатьох європейських державах запроваджені національні стратегії соціальної відповідальності.

**Існують три типи європейської моделі СББ:**

<b>Типи</b>	<b>Країни поширення</b>	<b>Характеристика</b>
Перший	Країни Центральної Європи: Австрія, Німеччина, Франція	Втручання держави у соціально-трудові відносини за автономії підприємців за профспілок.
Другий	Країни Північної Європи: Бельгія, Норвегія, Швеція	Активна участь держави у регулюванні соціально-трудових відносин на всіх рівнях.
Третій	Великобританія, частково Ірландія	Поєднання елементів американської та європейської моделі (активна підтримка бізнесу з боку держави шляхом налагодження партнерських стосунків з власниками підприємств, які беруть участь у фінансуванні соціальних проектів та стимулюванні учасників). В Уряді Великобританії створено посаду міністра з корпоративної соціальної відповідальності.

## 5. Японська модель СВБ

Японія першою стала розвивати менеджмент із «людським обличчям» відповідно до базового принципу цієї нації «Головне наше багатство – люди». На практиці це означає створення ефективних умов праці для найманих працівників: практикується система довічного найму; надається допомога у придбанні житла; має місце стимулювання сімейних династій, постійне навчання спеціалістів, фінансова допомога при народженні дітей, достатньо високі виплати та пенсії.

### *Специфічні риси японської моделі*

- активна роль держави, у зв'язку з цим вона трохи нагадує європейську модель, але японський бізнес більше, ніж європейський, зосереджується на внутрішніх програмах, завдяки чому корпорація чи компанія стає для працівника сім'єю;
- СВБ активно підтримується культурними традиціями країни, яка передбачає не тільки соціальну згуртованість на рівні компанії, але й ділову згуртованість на рівні певної індустріальної групи;
- управління бізнесом орієнтоване не лише на отримання прибутку, воно також повинно базуватися на правильному сприйнятті філософії буття, суспільства та навколишнього світу, усвідомлення своєї відповідальності перед суспільством та прагнення до прогресу цивілізації загалом;
- на відміну від американської моделі у цій моделі має місце колективне прийняття рішень та більш висока відповідальність керівництва перед працівниками за наслідки своїх рішень.

## Тема 13. Адвокація як основа соціального партнерства між клієнтом та соціальним працівником

### *План*

1. Основні теоретичні поняття та визначення.
2. Рівні адвокація.
3. Процес адвокація.
4. Правове поле для здійснення адвокації.

#### **1. Основні теоретичні поняття та визначення.**

Наказ Мінсоцполітики № 537 від 03.09.2012 «Про перелік соціальних послуг, що надаються особам у СЖО, які не можуть їх самостійно подолати»

1. **Представництво інтересів** - ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг; допомога в оформленні або відновленні документів; сприяння в реєстрації місця проживання або перебування; допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків; сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо.

2. **Посередництво (медіація)** - допомога у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

3. **Адвокація** (англ. Advocacy) — термін з практики діяльності різних організацій, який означає процес у рамках кампанії, направленої на представництво і захист прав та інтересів певної соціальної групи (наприклад, ВІЛ-позитивних осіб).

**Адвокація** — процес, спрямований на зміну політики, законодавства та практики його застосування шляхом впливу на осіб, які приймають рішення (у цьому її відмінна риса).

**Мета адвокації:** захист прав певної соціальної групи.

**Об'єктом впливу** для адвокаційної кампанії є державні установи.

**Мета впливу:** здійснення певних структурних змін (наприклад, ухвалення законів) щодо групи, інтереси якої відстоюються.

В українській мові використовуються терміни-аналогі: громадянське представництво, заступництво, просування, любювання.

*Що необхідно знати соціальному працівникові про адвокацію:*

- 1) Існує велика к-ть різних форм адвокації.
- 2) Діяльність з представництва інтересів та захисту прав людини у часі може зайняти від однієї години до кількох років.
- 3) Перш ніж використовувати методи адвокації необхідно погодити їх з особою чи групою осіб, чий інтереси він представляє. Для цього досить часто потрібно налагодити довірливі та конструктивні стосунки.
- 4) Деколи адвокація можлива тільки як довгостроковий процес. Для її реалізації необхідно розробити відповідний стратегічний план дій.

*Досить часто адвокацію плутають з іншими поняттями, які досить подібні за змістом, але вони по різному впливають на кінцевий результат дій!*

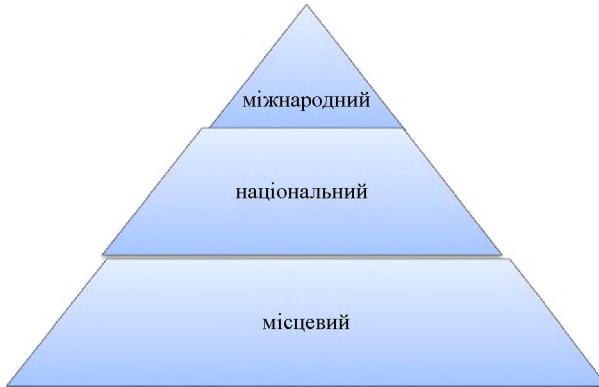
Поняття	Що може змінити	Чи спрямовані дії на приймаючих рішення?
Адвокація	Політику, закони, існуючу практику	Так
Інформаційно-просвітницька діяльність	Поінформованість та поведінку	Ні
Мобілізація громади	Здатність громади виявляти та вирішувати проблеми	Ні
Створення мережі підтримки та партнерство	Об'єднання потенціалу розрізаних груп та збільшення соціального капіталу	Ні
Фандрайзинг та мобілізація ресурсів	Збільшення ресурсів у громаді, пошук донорів для фінансування	Ні

*Основні проблеми*, що заважають ОГС проводити успішні адвокацій-кампанії, це:

- 1) мала чисельність членів організації та невміння мобілізувати широку громадськість;
- 2) правові механізми захисту прав громадян і механізми їхньої участі в прийнятті рішень часто ігноруються владою;
- 3) громади та місцевий бізнес поки що не готові достатньою мірою фінансувати адвокацій-кампанії;
- 4) судова система України не гарантує доступу до правосуддя (рішення суду є товаром, що продається й купується).

## **2. Рівні адвокації**

Робота з адвокації може бути спрямована на впливових людей будь-якого рівня – від власника місцевого бару до ООН. Хоча існує багато рівнів адвокації, для простоти ми виділили три ключових рівня (див. рис. 13.1):



**Рис. 13.1. Рівні адвокації**

Кожен із цих рівнів означає, що:

1. місцевий – це може бути село, район, місто, область і т.д.;
2. національний – це вся країна;
3. міжнародний поділяється на: субрегіональний (Вишеградська четвірка, східне партнерство ЄС); загальноєвропейський (країни ЄС та Ради

Європи); глобальний (ООН, МАГАТЕ та інші структури, які включають країни з усіх континентів).

*Наприклад, якщо предметом вашої адвокації є наявність презервативів у готелях, то:*

1) на місцевому рівні є сенс працювати з власниками місцевих готелів, і, якщо ви зможете, переконайте їх продавати презервативи в готелях – це матиме ефект на місцевому рівні;

2) на національному рівні: наприклад, власник загальнонаціональної мережі готелів має вплив на всю свою мережу; переконавши його в необхідності продавати презервативи у готелях, які йому належать, ви матимете вплив у масштабах країни;

3) на міжнародному рівні: рада директорів компанії Холідей Інн має вплив на мережу готелів у всьому світі; переконавши раду директорів продавати презервативи у своїх готелях, ви досягаєте результату на міжнародному рівні.

Рівень вашої адвокації буде залежати від:

- *масштабу проблеми* або питання (можуть мати суто місцеву причину);

- *означення рівня*, на якому ви зможете найбільше вплинути на проблему (наприклад, готель, в якому ви збираєтеся провести роботу, може бути частиною загальнонаціональної мережі, однак реалістичнішим буде спочатку переконати менеджера місцевого готелю, а вже потім вести переговори на національному рівні);

- *ресурсів* вашої організації (різні рівні адвокації вимагають різних вкладень робочого часу, коштів та умінь);

- *зв'язків і контактів* вашої організації (наприклад, хтось із ради директорів вашої організації може особисто знати власника національної мережі готелів);

- *місії* вашої організації (наприклад, ваша діяльність може бути зосереджена тільки в одному районі);

- *актуальності* проблеми та розуміння суспільством важливості використання саме обраного вами шляху її вирішення.

Робота у складі коаліцій може давати вам переваги на будь-якому рівні, але вона стає більш важливою в міру вашого просування від місцевого через національний до міжнародного рівня, а також мірою зростання вашого впливу на владу і бюрократію.

### **3. Процес адвокації**

Адвокація, або діяльність, що містить її елементи, може відбуватися як спонтанно, так сплановано і систематично. У будь-якому разі осмислення діяльності з адвокації та її етапів є дуже важливим і може допомогти навіть при спонтанній зустрічі або розмові.

Ми пропонуємо схему дій з адвокації, що складається з 8 кроків, або етапів.

#### **Схема адвокації**

***КРОК 1. Вибір проблеми або питання, над вирішенням якого ви будете працювати.***

Важно ретельно *обміркувати проблему* перед початком планування роботи з адвокації. Кроки 1 і 2 допоможуть у цьому процесі. Необхідно розглянути різні проблеми, з якими можна було б працювати, і вибрати ті, робота з якими реалістична, й для вирішення яких буде корисна адвокація. Важливо чітко визначити проблеми чи питання, з якими ви будете працювати. За можливості, від самого початку до процесу визначення та планування залучайте людей, які безпосередньо перебувають під впливом проблеми. Вони зсередини знають ситуацію і додадуть сили і легітимності вашій роботі.

#### ***КРОК 2 Аналіз та дослідження проблеми / питання***

Крок 1 допоміг визначити проблему для адвокації. Тепер треба проаналізувати цю проблему, знайти інформацію про неї і запропонувати можливі рішення. На аналіз проблеми, узгодження можливостей для її

розв'язання, збір документації та свідчень про проблему потрібен час, який слід витратити доцільно. Аналіз, документація та інформація можуть використовуватися для того, щоб: інформувати цільову групу і союзників та впливати на них; надавати свідчення щодо вашої позиції або позиції інших; заперечувати твердження тих, хто вам протистоїть; змінювати сприйняття проблеми; спростовувати міфи, чутки і помилкові припущення; пояснювати, чому не спрацювали попередні стратегії. Важливо ретельно продумати наслідки всіх запропонованих рішень, адже деякі з них призводять до ще більших проблем! Також на цій стадії важливо залучати людей, на яких безпосередньо впливає проблема. У них буде глибинне розуміння проблеми та її наслідків, а також ідеї про те, яким чином все це можна подолати.

### ***КРОК 3 Постановка конкретних цілей роботи з адвокації***

Необхідно чітко усвідомити, чого ви хочете досягти. Це допоможе вам визначити втручання, які необхідно запровадити в цілях вирішення проблеми, що стоїть перед вами. Планування роботи з відстоювання інтересів аналогічно до планування будь-якого іншого виду діяльності. Для полегшення планування необхідно ідентифікувати цілі і завдання діяльності. Існують відмінності між цілями, завданнями і самою діяльністю. Мета - це довготривалий результат, якого ви хочете досягти. Завдання - це найближче, що необхідно виконати для досягнення довгострокової мети, а також кінцевий результат діяльності. Наприклад, коли ви протягом одного дня подорожуєте із села до столиці держави, то метою вашої подорожі є прибуття до столиці до настання ночі.

Завданням є своєчасне (згідно з розкладом) прибуття до будь-якого міста або села, розташованого на вашому шляху.

Для цього ви повинні обрати стратегію досягнення вашої мети, наприклад, визначити вид транспорту, яким ви повинні здійснити подорож (автобус, автомобіль тощо), або йти пішки, а вже потім – специфічну дію, наприклад, сісти в автобус № 203, що прямує до Києва. Без чітко визначених мети і завдання дуже важко оцінити успішність проведеної роботи.



Незважаючи на те, що ви можете прекрасно знати результат, якого потрібно досягти, не очевидно, що вам це вдасться.

*Завдання повинні відповідати вимогам SMART, тобто бути:*

Specific - конкретними, чітко сформульованими; Measurable – піддаватися вимірюванню (з метою відстеження успішності та надання оцінки); Appropriate- застосовними для вирішення проблеми, що стоїть перед вами; Realistic - реалістичними; time-bound - обмеженими в часі (вказано час, коли роботу буде закінчено). У формулюванні завдання має бути інформація про те, хто повинен його виконати (посадова особа або організація), що саме необхідно зробити і в які терміни.

#### ***КРОК 4. Визначення цільової групи***

Більшість організацій володіє недостатніми ресурсами з проведення роботи з відстоювання інтересів. Саме тому необхідно віднайти шляхи впливу на окремих осіб, групи осіб або установи, які володіють реальними повноваженнями у прийнятті необхідних рішень та забезпеченні бажаних змін. На національному та міжнародному рівнях це – люди, які мають політичну владу і здатні приймати рішення. На місцевому рівні це – представники громадськості, які мають авторитет серед жителів, наприклад, народні лідери, шановані старійшини, представники місцевої влади, ін.

Після того, як чітко сформульовані цілі та завдання діяльності, необхідно вибрати мішені (або цільові групи) роботи, спрямованої на відстоювання інтересів.

Розуміння функціонування системи прийняття рішення є важливою складовою діяльності з відстоювання інтересів на будь-якому рівні. Іноді трапляється так, що пряма мішень (первинна цільова група), на яку необхідно впливати (наприклад, міністр, начальник управління), недоступна, тому необхідно використовувати непрямий вплив. Наприклад, працювати з людьми, які можуть вплинути на осіб, відповідальних за прийняття рішень (заступників міністра, інших міністрів, якщо з ними вже встановлено контакт), або з людьми, які займаються підготовкою проекту рішення

(помічниками, фахівцями, працюючими під керівництвом міністра експертами). Таких людей, за аналогією з прямими мішенями, можна назвати «непрямими мішенями» (вторинними цільовими групами).

### ***КРОК 5. Знаходження або виявлення прихильників***

У попередньому кроці ви визначили, на кого буде спрямована діяльність з відстоювання інтересів. Тепер потрібно обрати союзників. В деяких випадках співробітництво з окремими особами або організаціями в діяльності з відстоювання інтересів може дати більше результатів, ніж самостійна незалежна робота.

Але для розвитку та підтримки такої співпраці потрібно витратити досить багато часу та енергії, щоби постійно діяти спільно з цими людьми, інформувати їх про виконану роботу і залучати до участі в ній. Багато людей, які займаються діяльністю з відстоювання інтересів, вважають, що ця робота – найважча, і досягнення успіху в цьому напрямі є свідченням професіоналізму та особистого внеску кожного в роботу всієї організації.

Коаліція, або співдружність, може бути короткочасною або тривалою, формальною або неформальною. Наприклад, участь в окремих зборах, конференціях і комітетах з метою прийняття рішення та збору підписів під петицією - це приклад короткочасної коаліції. Участь у подібних акціях протягом декількох років є прикладом тривалої співпраці.

Коаліція з союзниками для проведення діяльності з відстоювання інтересів не є формуванням мережі організацій, а поєднує різні організації для обміну інформацією між ними. Прикладом різних союзників для утворення коаліції з метою адвокації діяльності, зокрема у протидії ВІЛ / СНІД, є такі: особи, безпосередньо зацікавлені у вирішенні питання, наприклад, люди, які живуть з ВІЛ / СНІД (ЛЖВС), різні незалежні групи та ін.; організації, які протидіють СНІД, неурядові організації (НУО), в тому числі й ті, що захищають права людини та займаються громадською охороною здоров'я; інші організації чи окремі члени суспільства (громадські ліги, релігійні організації або їх лідери та лідери громад тощо); представники

ділового світу; журналісти, які підтримують діяльність подібного роду або симпатизують їй; державні чиновники на місцевому або національному рівнях, які підтримують таку діяльність і можуть лобювати в уряді прийняття рішень стосовно різних питань; аналогічні організації, розташовані в інших районах країни або в інших країнах, тобто ті, які можуть впливати ззовні.

Іноді інтереси союзників можуть збігатися з інтересами «непрямих мішеней», тобто непряма мішень може симпатизувати об'єкту вашої діяльності з відстоювання інтересів і мати вплив на людей, від яких залежить прийняття рішень і яких необхідно «підштовхнути», аби вони підтримали саме ті позиції, які підлягають зміні.

### ***КРОК 6. Виявлення ресурсів***

Успішна діяльність з відстоювання інтересів потребує певних ресурсів (людських і матеріальних), інформації, а також навичок роботи. Людські ресурси – це постійні співробітники і добровольці. Інформаційні ресурси – доступ до засобів масової інформації, поширення інформації в мережі Інтернет (наприклад, створення сайтів, відправлення e-mail тощо).

Розглядаючи 5-й крок, ви звернули увагу на переваги роботи у складі коаліції, що збільшує можливість об'єднання ресурсів. Якщо ви визначили, що володієте достатніми ресурсами, то можете перейти до 7-го кроку, тобто до розробки плану діяльності. При складанні плану дій необхідно враховувати ресурси, якими ви володієте.

### ***КРОК 7. Створення робочого плану***

Даний крок складається з двох частин: вибір діяльності з відстоювання інтересів і створення детального плану цієї діяльності. Робота, проведена вами згідно з крокам 1–6, допоможе обрати правильний варіант діяльності із захисту інтересів, що сприятиме досягненню поставленої мети. Уже визначено, чого потрібно досягти, хто є мішенню, хто є союзниками й якими ресурсами ви володієте. Після визначення свого варіанту діяльності, необхідно встановити, хто виграє в результаті, і, якщо це можливо,

спробувати залучити його до співпраці. Наприклад, краще, щоби група дітей, які живуть на вулиці, зустрілася з представником старшої ланки міліції, аніж це буде зроблено представником НУО, який є захисником інтересів цих дітей.

План дій повинен містити точний розклад і вказувати на осіб, відповідальних за виконання окремих завдань, мати розділ моніторингу та оцінки й передбачав індикатори, за допомогою яких буде визначатися успішність проведеної роботи. Завдання, які необхідно виконати для досягнення поставленої мети, повинні бути узгоджені між собою та з індикаторами.

На етапі планування необхідно розробити стратегію діяльності з відстоювання інтересів, яка буде більш успішною, якщо погоджена за часом з іншою діяльністю або подіями, що можуть допомогти у вирішенні питань з відстоювання інтересів. Наприклад, політичні дії під час виборчої кампанії можуть сприяти або, навпаки, відмовлятися від сміливих нововведень. Ці фактори необхідно враховувати при плануванні діяльності.

### ***КРОК 8. Проведення моніторингу та оцінка результатів діяльності***

Це крок, на якому планування закінчується і починається дія з відстоювання інтересів. Застосування вивченого - це також процес навчання. Ви з'ясуєте, чи є вибрані вами методи такими, що дозволять досягти мети. Це визначається шляхом моніторингу діяльності та оцінки результатів. Моніторинг і оцінка результатів проводяться легше, якщо на 3-му кроці були чітко сформульовані мета і завдання. Під час оцінки результатів ви повинні узгодити між собою ознаки успіху вашої діяльності (індикатори), тобто визначити ті ознаки, які вказували б на те, що ситуація в результаті впливу змінилася або залишилася незмінною.

Особи, яких безпосередньо стосуються проблеми або їх вирішення, наприклад, люди з ВІЛ, споживачі ін'єкційних наркотиків або їхні родичі), є саме тими людьми, які можуть вам допомогти у визначенні індикаторів.

Важко провести моніторинг та оцінити результати діяльності з відстоювання інтересів, якщо над досягненням аналогічної мети або завдань працюють декілька організацій. У цьому разі не просто встановити, чий вплив став вирішальним.

Часто організації не можуть виявити, на якому рівні необхідно проводити оцінку їхньої діяльності з відстоювання інтересів - на рівні мішені (оцінка діяльності або завдань) або на рівні досягнення бажаної мети. Діяльність з відстоювання інтересів - поступовий процес, тому досить складно визначити ті найменші кроки, які ведуть до успіху.

Але, незважаючи на зазначене, моніторинг та оцінка результатів необхідні для визначення успішності вашої діяльності з відстоювання інтересів і для коригування обраної стратегії, якщо вибрані механізми не спрацьовують.

Незважаючи на те, що існує багато приводів для проведення моніторингу та оцінки результатів діяльності з відстоювання інтересів, дана інформація корисна, якщо її використовують у роботі. Безліч організацій приділяють велику кількість часу і затрачають значні ресурси для моніторингу власної діяльності, не проводячи при цьому її повноцінної оцінки. Результати вимагають вивчення для того, щоб дійти якогось певного висновку, а оцінка результатів є значущою частиною визначення успішності виконаної роботи.

#### **4. Правове поле для здійснення адвокації**

Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» у Ст.3. визначає основні терміни, зокрема вказано, що під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання); скарги.

**Пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов

життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

**Заява (клопотання)** - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.



### **Питання для перевірки знань**

1. Описати Концепцію стратегії соціально-відповідального бізнесу в Україні.
2. Вказати основні ознаки соціальної відповідальності.
3. Якими мають бути передумови для розвитку соціально-відповідального бізнесу.
4. Визначити відмінності, які існують між американською, європейською та японською моделями СВБ.
5. Як відбувається організація процесу адвокації між соціальним працівником та клієнтом соціальної служби (ЦСССДМ).



### **Завдання для самостійної роботи**

1. Яким чином слід сформулювати очікувані результати та завдання соціального проекту з вирішення проблем внутрішніх переселенців аби він був цікавим для участі представників СВБ.

2. Визначити сильні та слабкі сторони наступних методів адвокації: аналіз законів та політики та їх виконання; публікація інформаційних повідомлень або результатів прес-конференцій; робота всередині системи (підприємства, закладу, організації тощо); лобіювання інтересів соціальної групи безпосередньо представниками організації чи закладу, де вони працюють для приймаючих рішення; збори трудового колективу; прес-реліз/прес-конференції; публікація проблеми у ЗМІ; подача петиції; організація масових протестів груп людей, які хочуть донести до приймаючих рішення свої проблеми та їх вирішення; запрошення до адвокації відомих людей; участь у Громадських радах при Міністерствах, які впливають на вирішення соціальних питань.



### **Література для поглибленого вивчення**

1. Адвокація // Методические рекомендации // МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине». – Альянс. – К., 2005. – 145 с.
2. Администрирование неприбыльной организации // Методические рекомендации // МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине». – Альянс, К. – 2005. – 212 с.
3. Гессен А.Є. Становлення системи корпоративної соціальної відповідальності \ А.Є. Гессен // Вісник Дніпропетровської державної академії: економічні науки. – 2009. – № 2 (22). – С. 25-30.
4. Грошилін Г. Нові функції і роль держави в регулюванні соціально-трудових відносин в Україні. // Україна: аспекти праці. Науково-економічний та суспільно-політичний журнал. – К., 1996. – с.33-39
5. Жуков В., Скуратівський В. Соціальне партнерство в Україні. Навч. посіб. – К.: Вид-во Української Академії державного управління при Президентові України, 2001. – 200 с.

6. Корпоративна соціальна відповідальність / за аг. ред.. Т.С. Смовженко, А.Я.Кузнецової. – Вид. друге, виправл. і доповн. – К.: УБС НБУ, 2010.– 314 с.

7. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток: автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.01 / Т.В. Семигіна; Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. – К., 2007. –20 с.

8. Отчет о результатах исследования «Практика коллективных переговоров в Украине» ТАСИС-проекта «Социальная защита в Украине», 1998.- 154 с.

9. Представництво інтересів соціально-вразливих дітей та сімей: Навч. Посібник / За ред. Т.В.Семигіної. – К: Четверта хвиля, 2004 – 216 с.

10. Соціальна відповідальність: теорія та практика розвитку \ за наук. ред. проф. А.М. Колота. – К.: КНЕУ, 2012. – 500 с.

11. Ткаченко Н.Є. Мотивація соціальної відповідальності / Н.Є.Ткаченко // Економіка. Менеджмент. Підприємництво. – 2008. – Вип. 19 (1). – С. 102-109.

12. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 458 с.

13. Building Communities from the Inside Out: A Path toward Finding and Mobilizing A Community's Assets by John P. Kretzmann and John L. McKnight, Center for Urban Affairs and Policy Research, Northwestern University, 1993. – iv, 376 p.



**МОДУЛЬ V.**  
**«ОСНОВНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**  
**СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА У ГРОМАДІ»**

Лекції

**Тема 14. Соціальне замовлення як форма соціального  
партнерства у сфері соціальної роботи**

---

*План*

1. Історія формування соціального партнерства у сфері соціальної допомоги та соціальних послуг та соціального замовлення
2. Умови для впровадження соціального замовлення.
3. Міжсекторальне соціальне партнерство.

**1. Історії формування соціального партнерства у сфері соціальної  
допомоги та соціальних послуг та соціального замовлення**

Зростання соціальних проблем, зв'язаних з розвитком капіталізму, привело західну Європу до пошуку більш стабільних систем надання соціальної допомоги і соціальних послуг.

На початку XX століття у *Німеччині* Бісмарк залучає благодійницькі організації до комплексної структури соціального захисту. Система надання соціальних послуг населенню через НУО, які фінансуються держбюджетом, збереглася до сьогоднішнього дня.

У 30-х роках у *Франції* держава бере на себе функції гаранта соціального благополуччя, а у 1935 році створює умови для партнерства між бізнесом і НУО (було прийнято закон про відчислення з рахунку корпорацій благодійницьких коштів).

В середині XX століття держави західної демократії взяли на себе зобов'язання забезпечити соціальне благополуччя через перерозподіл бюджетних коштів.

У 70-ті роки у багатьох країнах світу відбувся перехід від системи, де держава була головним піклувальником, до системи, *де соціальні служби перейшли* до відомих комерційних і некомерційних організацій.

У США вирішенням соціальних проблем займалися НУО, які найчастіше існували за рахунок благодійництва приватного сектору і волонтерства. А вже в 70-х роках минулого століття була введена система державного фінансування послуг, які надавалися через приватний і неприбутковий сектор.

Країни СНД значно відставали в цьому питанні від європейських країн, оскільки в них домінував *принцип державного захисту*, були ще слабо розвинені НУО.

В Україні, в офіційних колах, про соціальне партнерство заговорили у 1995 році, коли Леонід Кучма підтримав *рішення саміту з соціального розвитку в Копенгагені*, а вже у серпні 2000 р. міськрада м. Одеси спільно з громадськими організаціями затвердила перше *Положення про соціальне замовлення*

У 2001 році Асоціацією підтримки громадських ініціатив «КОВЧЕГ», було видано авторську програму Брудного В.І. і Камінніка І.С. «Соціальне замовлення в Україні: Обґрунтування та впровадження».

Адміністративно-правові акти, які стосувалися соціального замовлення і проведення конкурсів, були затверджені у Боярці (Київська обл.), Донецьку, Рівному, Івано-Франківську, Харкові, м. Києві, згідно Положення цих міськрадпро проведення конкурсів, у 2001 був проведений конкурс НУО, в якому було розподілено 340 тис. грн. бюджетних коштів. Слід наголосити, що участь НУО у наданні соціальних послуг знизила їх вартість для держави, оскільки сума коштів, залучених громадськими організаціями, не пропорційна розміру фінансування з боку місцевої влади.

Так, наприклад, у м. Харкові у 2000 році за *рахунок бюджету*, були профінансовані проекти на загальну суму 6000 грн., а НУО залучили з додаткових джерел 50400 грн., то у 2004 році на бюджетні кошти у 379 000

грн., було залучено 1 153 387 грн.. Це є кращім підтвердженням того, що НУО не «прохачі», а рівноправні партнери.

У 2000 році у м. Харкові була створена «Єдина соціальна мережа», до складу якої ввійшли НУО різної соціальної спрямованості та налагоджено видання «Соціального Паспорту Харкова», в якому знаходиться інформація щодо соціальної сфери, яка може бути використана як фахівцями, так і громадськістю. Це перелік законів, нормативних актів про соціальний захист населення, соціальні послуги; це дані про соціальні служби, порядок надання допомоги, про реалізацію місцевих соціальних програм та багато іншої корисної інформації.

## **2. Умови для впровадження соціального замовлення**

**Соціальне замовлення (СЗ)** – доручення з боку державної влади та місцевого самоврядування інститутам громадянського суспільства реалізації соціальних проєктів з вирішення пріоритетної соціальної проблеми громади шляхом бюджетного фінансування на конкурсній основі.

Впровадження соціального замовлення визначено у двох нормативних документах:

1. Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів» від 29 квітня 2013 р. № 324

2. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2011 р. № 1049 «Про затвердження *Порядку проведення конкурсу з визначення програм* (проєктів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка.

Дані документи визначають формування, виконання, фінансування соціального замовлення соціальних послуг, що надаються недержавними суб'єктами, за рахунок бюджетних коштів, організацію та проведення конкурсів із залучення таких коштів.

**Учасниками соціального замовлення є:**

- 1) замовники соціальних послуг;
- 2) отримувачі соціальних послуг;
- 3) недержавні суб'єкти;
- 4) виконавці соціального замовлення.

У Постанові Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2011 р. № 1049 термін «інститут громадянського суспільства» означає громадські об'єднання із статусом юридичної особи та творчі спілки, які згідно із законодавством мають право на отримання фінансової підтримки за рахунок бюджетних коштів. Конкурс проводиться після прийняття державного (місцевого) бюджету на відповідний бюджетний період. Інститут громадянського суспільства може подавати на конкурс кілька конкурсних пропозицій.

Організатор конкурсу видає учасникові конкурсу довідку із зазначенням дати надходження конкурсної пропозиції.

**3. Міжсекторальне соціальне партнерство.**

У соціальній сфері діє **три типа організацій**, відповідно трьом секторам життя суспільства: державні, бізнес-структури, НУО (неприбуткові громадські організації). Не зважаючи на відмінності і протиріччя між ними, співпраця необхідна: ні держава, ні бізнес, ні громадськість не можуть самотужки подолати соціальну несправедливість, конфлікти і забезпечити рівні можливості для пристойного життя.

Сьогодні існує багато організацій, як громадського так і державного секторів, які бажають співпрацювати, оскільки розуміють, що за допомогою співробітництва можна досягнути кращих результатів і з економією ресурсів. Спільне виконання проектів і програм декількома партнерами дозволяє створювати цілісні системи надання послуг, більш ефективно проводити соціологічні дослідження щодо потреб клієнтів, надавати більш швидко кваліфіковану допомогу тим, хто її потребує.

*При цьому, як правило, надання послуг стає більш доступним і ефективним.*

**Державний сектор у соціальній сфері** – це галузь, де втілюються *колективні соціальні цінності*, які не можуть бути адекватно реалізовані за його межами. Ці цінності визначаються у ході суспільного розвитку і політичного процесу на основі різноманітності соціальних та економічних інтересів, які існують у суспільстві.

*Чому партнерство з НПО цікавить ОМС<sup>14</sup>/ владу?*

Можна назвати ряд причин:

- по-перше, більшість НУО створюються для вирішення тих же проблем суспільства, які повинні вирішувати органи державної влади і місцевого самоврядування, здійснюють таку діяльність, яку неможливо здійснювати на комерційній основі;
- по-друге, виконання деяких соціальних завдань може бути обтяжливим для державної системи і вони передоручають їх виконання НУО;
- по-третє, НУО більш гнучкі і мобільні ніж забюрократизовані урядові установи;
- по-четверте, НУО мають можливість одержувати міжнародні гранти, мають гарну матеріальну базу, професіоналів з різних галузей, велику кількість волонтерів та ін.

*Чому партнерство цікавить НПО?*

Громадські організації також зацікавлені у співробітництві з владою і ОМС. По-перше, державна структура і ОМС мають владу і великий арсенал впливу на громадську думку і ЗМІ; володіють найбільшими ресурсами у суспільстві. По-друге, НУО зацікавлені у співробітництві з більш стабільним партнером, оскільки більшість НГО не мають постійного фінансування, а влада/ ОМС можуть надавати крім фінансів іншу матеріальну і нематеріальну підтримку. Але на заваді партнерству стоять такі спільні для всіх секторів причини, як: недосконалість законодавства, небажання знайти

---

<sup>14</sup> ОМС – органи місцевого самоврядування

компроміс у рішенні деяких питань, нестабільна економічна ситуація в країні і світі; проблемами управління соціальною сферою.

Що стосується участі у партнерстві приватного сектору, то його залучення є досить проблематичним, оскільки головною метою підприємців є одержання прибутку, і тому необхідно знаходити стимули для співробітництва.

Оскільки здійснення соціального замовлення є одною з форм міжсекторального соціального партнерства, спрямованого на вирішення конкретних соціальних проблем громади, участь бізнесових структур є дуже важлива, адже вони є членами цієї громади.

*Тому бажано:*

- залучати до участі у корпоративних проектах бізнес – структури, яка візьме участь у частковому фінансуванні проекту;
- проводити ярмарку «ідей» і проєктів, які будуть спільно розроблятися НУО і комерційними організаціями;
- розвивати соціальне підприємництво у сфері соціальних послуг як один з шляхів виконання соціального замовлення;
- розробити механізм довгострокового укладання договорів між громадськими організаціями і бізнес-структурами на взаємовигідній основі.

*Висновок:* таким чином, налагодження конструктивних взаємовідносин між органами влади, приватним сектором і громадськими організаціями приводить до створення міжсекторального партнерства, головна мета якого – стабільний розвиток усіх секторів держави. Це, власно кажучи, і є ключовою концепцією, яка визначає характер зусиль, спрямованих на рішення суспільних проблем і створення стабільної бази, на якій будуть здійснюватись різноманітні види діяльності усіх секторів, об'єднувати зусилля кожного з них у забезпеченні соціальних потреб населення, що сприятиме посиленню плюралізму у наданні соціальних послуг.

*Концепція залежності соціально-економічного розвитку держави від активності громадських об'єднань.*

Завдяки науковим роботам (Гидденса, 1998), Роберта Патнема, який досліджував життя об'єднань громадян регіонів Італії, була виявлена залежність соціально-економічного розвитку від участі громадян в асоціаціях (НУО), які проводять велику соціальну роботу.

Так, у Німеччині сьогодні більше 35% дитячих садків, 60% інтернатів для інвалідів, 50% будинків для літніх людей і 40% лікарень є недержавними установами.

### ***Умови розвитку партнерства***

Вважається, що для розвитку партнерства повинні бути належні умови як зовнішні, так і внутрішні.

***До зовнішніх умов відносяться:*** відповідна правова база; висока довіра громадськості; існування різних секторів; фінансова стабільність; участь цільових груп населення.

***До внутрішніх умов відносяться:*** наявність партнерських зобов'язань, які передбачають інвестиції у вигляді фінансових, фізичних або людських ресурсів; наявність домовленості про масштаби партнерства; заданість пріоритетних напрямів діяльності в межах партнерства; наявність цілей, які піддаються вимірам і які повинні бути досягнуті в межах партнерства.

Партнерство передбачає також засіб вирішення конфліктів в межах партнерства. Ці головні умови можуть бути застосовані до будь яких видів партнерства, у тому числі, й до соціального партнерства.

## **Тема 15. Інститути громадянського суспільства як виконавці державного соціального замовлення**

### *План*

1. Активність громадян в суспільному житті країни. Умови залучення громадян до розбудови громадянського суспільства.
2. Доцільність громадянської активності. Основні проблеми, у вирішенні яких готові брати участь громадяни на волонтерських засадах.
3. Роль соціального партнерства у розвитку громад.
4. Етапи розвитку НУО та соціальне замовлення.
5. Конфлікти у соціальному партнерстві (замовлені)

### **1. Активність громадян в суспільному житті країни. Умови залучення громадян до розбудови громадянського суспільства.**

*Громадянське суспільство* - це громадськість з активною життєвою позицією, люди, залучені до діяльності ініціативних груп, громадських об'єднань.

Це суспільство, в якому втручання політичної влади у життя громадян зведене до мінімуму: громадяни з власної ініціативи створюють форми економічного, соціального та культурного життя, що відповідають їхнім потребам.

Характерна риса громадянського суспільства - це його відокремленість, незалежність від держави.

Інститути громадянського суспільства - громадські об'єднання (ГО або НУО) та їх відокремлені підрозділи із статусом юридичної особи, творчі спілки, які згідно із законодавством мають право на отримання фінансової підтримки за рахунок бюджетних коштів.

*Громадянське суспільство* може включати в себе широке коло формальних і неформальних організацій, таких як політичні партії, профспілки, релігійні і культурні організації, неприбуткові організації, що надають послуги, благодійні організації, фонди і асоціації, непрофесійні



спортивні асоціації, групи взаємодопомоги, тимчасові групи за інтересами тощо.

Громадянське суспільство *проявляється в різних видах діяльності*, у тому числі через спільні дії щодо вирішення наявних проблем, відстоювання і лобіювання прав, участь в обговоренні проектів рішень влади, акцій громадянської непокори, виборчих процесах тощо.

## **2. Доцільність громадянської активності. Основні проблеми, у вирішенні яких готові брати участь громадяни на волонтерських засадах**

*Розвиток громадянського суспільства несе переваги як для громадян, так і для держави:*

1) Через таку спільну діяльність громадяни можуть покращити власний добробут та сприяти розвитку власних громад.

2) Організації громадянського суспільства можуть і часто надають послуги як такі, що доповнюють послуги, які надаються державою, так і абсолютно нові по суті, послуги нової якості.

3) Громадянське суспільство сприяє діалогу між громадянами, а також між громадянами і державою, передбачає лобіювання та представництво інтересів усіх зацікавлених осіб, уособлює той простір, що є придатним для обговорення змін в усіх сферах суспільного життя.

*Основні рівні налагодження взаємодії влади з громадськістю:*

Одним з найпоширеніших і широко вживаних сьогодні є підхід, сформульований в 2001 р. Організацією з економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР), згідно з яким *виділяють три основні рівні налагодження взаємодії влади з громадськістю*: інформування, консультування та активна участь (див. рис. 15.1).



**Рис. 15.1. Рівні налагодження взаємодії влади з громадськістю**

1. *Інформування* – однобічний процес – надання інформації громадськості в цілому або зацікавленим групам чи організаціям, що представляють інтереси тих, на кого відповідна політика потенційно впливає.

2. *Консультування* у процесі вироблення та реалізації політики, під час прийняття рішень на всіх рівнях влади – має асиметричний характер, адже по суті є отриманням інформації від громадськості (визначеної аудиторії) щодо заздалегідь визначених владою питань.

**3. Ключові аспекти участі громадськості та розвитку громад:**

*Формування соціального капіталу* – види діяльності, які сприяють більш активному залученню і формуванню довіри до громад (налагодження стосунків, об'єднання зусиль, розвиток співпраці). Участь громадськості спрямована на посилення впевненості і спроможності людей та їх об'єднань, формальних і неформальних, бути залученими до діяльності, що покращує якість їх життя, і будувати стосунки взаємної підтримки, що сприяють розвитку добросусідських відносин і згуртованості громад.

*Надання послуг* – участь громадськості має сприяти розвитку умов, в яких місцеві громади можуть впливати на надання послуг і використання ресурсів, допомагаючи під час визначення проблем, встановлення пріоритетів, розробки і виконання рішень; участь громадськості має сприяти розвитку її спроможності планувати і виконувати рішення, що були прийняті

на рівні громад, і власне, брати відповідальність за свою громаду. Це може включати в себе взаємну допомогу і підтримку, розвиток громадськими організаціями сфери надання фахових послуг, які підтримуються грантами і угодами про надання послуг, а також укладання місцевою владою контрактів з ОГС і НУО на надання громадських побутових послуг.

*Залучення до врядування* – представлення і відстоювання інтересів громади під час прийняття рішень органами влади. Ідея участі громадськості ґрунтується на праві людей брати участь у прийнятті рішень, які впливають на добробут їх громад. Розбудова громад спрямована на сприяння формуванню більш впливового голосу громадськості на багатьох рівнях; розбудову громадських мереж; участь громад у якості рівноправних партнерів і відповідальність місцевих громад, надавачів послуг та інших осіб, що приймають рішення.

### **3. Роль соціального партнерства у розвитку громад.**

Відкритість до взаємодії з усіма зацікавленими сторонами, налагодження співпраці на основі взаємоповаги та довіри, розвиток партнерства, у тому числі міжсекторального, відкриває шлях до зміцнення нашого потенціалу та розв'язання наявних проблем. Стимулювання контактів між людьми є запорукою розвитку громадянського суспільства.

***Міжсекторальне партнерство*** – це насамперед механізм створення нових можливостей і порозуміння, руйнація стереотипів, зміна ставлення, відхід від акцентування стосунків залежності й підпорядкування, розвиток навичок спільної діяльності та об'єднання заради змін на краще.

*Міжсекторальне партнерство це демократія в дії.*

Отже, на питання, «*що дає нам партнерство?*», можна, зокрема, дати такі відповіді: нові погляди на старі проблеми від «боротьби з бідністю» до «сприяння розвитку і новим можливостям»; подолання соціального виключення – «голос кожного має право бути почутий»; краще порозуміння між різними секторами державної системи управління; нові моделі та ініціативи; вибір рішень, які найбільше відповідають місцевим умовам;

активні, небайдужі громади, здатні вирішувати свої проблеми самостійно; відповідальна і зрозуміла влада; врахування викликів і можливостей; ефективне використання ресурсів; нарощування суспільного капіталу.

#### **4. Етапи розвитку НУО та соціальне замовлення**

##### ***1. Інформаційний етап***

*НУО тільки починає свою діяльність.* На цьому рівні нова ГО займається уточненням цільових груп та послуг, які вона надає. Основним завданням такої організації є інформування потенційних спонсорів, потенційних клієнтів, партнерів та органи влади щодо своєї діяльності. На цьому рівні дуже важливими є донорські кошти, які можна розглядати як інвестиції у розвиток соціальних послуг і соціальної інфраструктури.

*Увага! На цьому етапі організації можуть змінювати цільові групи та послуги в залежності від пріоритетів донорів, але це не може продовжуватися постійно.*

##### ***2. Маркетинговий етап***

Якщо організація починає професійно надавати послуги конкретним цільовим групам, то створюється постійний потік клієнтів, яким постійно, щодня необхідно надавати конкретні послуги. Це означає, що необхідно мати постійний персонал, приміщення, сплачувати комунальні послуги, мати зв'язок і канцелярські засоби. Потрібне постійне фінансування, яке донори можуть не забезпечити.

Тому на цьому етапі надходження ресурсів повинно бути диверсифіковано та забезпечено постійне фінансування діяльності. На цьому етапі важливе значення набуває соціальна ефективність організації, існування реальних клієнтів і соціальної бази НУО (клієнтів та їх оточення, волонтерів тощо).

*ВАЖЛИВО!!!! Якщо організація на цьому етапі не може забезпечити фінансування своєї діяльності, потік клієнтів припиняється, фахівці йдуть і організація повертається на інформаційний рівень.*

### **3. Лобістський етап**

Якщо організація дійсно має постійний потік клієнтів, аналізує їх потреби, проблеми, з якими вони стикаються, вона може розробляти проекти нормативних і законодавчих документів, які б допомагали цільовим групам вирішувати їх проблеми та сприяли виділенню коштів з бюджету на забезпечення їх прав та потреб.

З кожним етапом, у організації підвищується можливість залучати кошти на свою діяльність. Важливо!!! Якщо організація не може забезпечити свою діяльність на наступному етапі, вона, через певний час, знову повинна розпочинати свою діяльність на нижчому етапі.

### **5. Конфлікти у соціальному партнерстві (замовлені)**

Соціальне замовлення, як і інші форми партнерства, завжди знаходиться під загрозою конфлікту, який може виникнути з різних причин і на лобому етапі. Тому партнерам надзвичайно важливо заздалегідь подбати про шляхи його вирішення, адже, у протилежному випадку, він може привести до припинення проекту, програми.

*Отже:* конфлікт як соціальне явище може бути позитивним, конструктивним, або в певних умовах – негативним, який гальмує розвиток і є деструктивним по відношенню до суб'єктів. Вплив його на суспільне життя виявляється у всіх сферах життєдіяльності суспільства, не є винятком і соціальне партнерство: причиною конфліктів можуть бути як об'єктивні так і суб'єктивні, причини.

*Щоб уникнути конфліктів, необхідно:*

1. спочатку зробити аналіз і прогноз проекту,
2. провести спільне планування і встановити загальні стандарти виконання роботи і надання звітності;
3. у Договорі про співпрацю обумовити, як буде здійснюватися координація діяльності, принципи вирішення спорів.

### Існує декілька підходів до класифікації конфліктів:

Перший підхід базується на виявленні сторін, які конфліктують: між представником ОМС (грантодавцями) і керівником організації (НГО) – виконавця соціального замовлення; між керівником організації-виконавця і виконавцями соціального замовлення; між органами місцевого самоврядування і виконавцями соціального замовлення; між виконавцями соціального замовлення.

Другий підхід характеризується визначенням типів конфліктів на основі змістових суттєвих критеріїв: конфлікти інтересів (яскраво виражені інтереси сторін); конфлікти права (відмінні юридичні обґрунтування захисту прав грантодавців і виконавців); ілюзорні конфлікти (як правило, засновані на відсутності необхідної інформації, спотвореним сприйняттям або оцінкою дій, або бездіяльності іншої сторони); заміщенні конфлікти виражають очевидну різницю між вимогами, які висуваються дійсними інтересами і цілями сторони, яка ініціює конфлікт; змушенні конфлікти — це спеціально створювана конфронтація з метою зміни положення справи у розподілі ресурсів. конфлікти і спори щодо зарплатні та її вчасної сплати.

Конфлікти можна також розділити на конструктивні і деструктивні (див. рис. 15.2).



Рис. 15.2. Види конфліктів

**Конструктивні** конфлікти викликані об'єктивними причинами, які вказують на недосконаленість організації і управління. Тому усунення цих причин приводять до удосконалення організації і управління.

**Деструктивні** конфлікти можуть бути викликані суб'єктивними причинами: неправильними діями керівника (порушення службової етики, не виконання обіцянок, спізнення на призначені зустрічі, утаювання інформації, управління за принципом «розділяй і володарюй», недоліками у встановленні зарплатні, порушенні трудового законодавства, порушеннями з боку виконавців укладених договорів про партнерство; негативна емоційна реакція суб'єкта на незначний інцидент; непорозуміння між окремими виконавцями та ін.

#### *Що робити, коли назріває конфлікт?*

1. Важливу роль у попередженні конфлікту та його «погашені» належить керівникові проекту, який часто є і керівником організації. Перш за все, він повинен подбати про запобігання можливих конфліктів, а якщо конфліктна ситуація все таки «назріває», починати її розв'язання, бажано, з аналізу власної поведінки і дій: тобто глянути на себе «збоку». Звичайно це зробити нелегко, але необхідно: адже кому більше дано, з того й питають більше.

2. Виявити причину конфлікту, а потім намагатися перевести негативні конфлікти у позитивне русло, шукати компромісні рішення і розглядати конфлікт під кутом засобів вирішення конфліктів, передбачених договором, наприклад, примирні процедури (примирення; примирення за допомогою посередника).

3. Найбільш поширеними у системі партнерських відносин є конфлікти інтересів та права. У разі виникнення конфлікту інтересів вирішення по суті можливо при врахуванні права на відстоювання власних інтересів. При певних обставинах індивідуальний конфлікт інтересів може перерости у колективний.

4. Досить складна ситуація може статися у випадку конфлікту між ОМС/владою і НУО. Дії українських чиновників не є оригінальними. Саме тому важливим є внесення у договір шляхів щодо вирішення можливих конфліктів із зазначенням можливості залучення у разі необхідності посередника. Як правило, НУО не можуть сплатити послуги юриста і більшість організацій у разі виникнення конфлікту з ОМС/владою вимушені зійти з «дистанції», або стати «кишеньковою організацією». На жаль, майже десятирічний досвід просування соціального замовлення в Україні не подолав цієї «традиції».

5. Врегулювання суперечливих питань є перш за все, справою самих сторін, тому необхідно намагатися вирішити їх самостійно. Якщо примирення зайшло у тупик, необхідно звернутися до посередника, який може провести конфіденційні переговори, неформальні дискусії, надати конкретні пропозиції у пошуку компромісів та ін.

6. Конфлікту можна уникнути, якщо узгодити і підписати договір з виконавцями до почату роботи.

7. Слід пам'ятати, що конфлікт і пожежу легше попередити, ніж «загасити».

*Соціальне партнерство* є надійною основою для попередження, регулювання і вирішення трудових конфліктів цивілізованим, конструктивним шляхом у рамках відповідного правового поля, на основі договорів, узгоджень, процедур, сформульованих у відповідних законодавчих і нормативно-правових документах.

Перш за все, це стосується: - конфлікту інтересів при визначенні зарплатні, - функціональних обов'язків, - залучення фахівців для участі у проєкті та інші. Конфлікту, звичайно, можна уникнути, якщо дотримуватись принципів партнерства (прозорість, чесність, взаємна вигода)

У даному випадку, щоб попередити виникнення конфлікту, необхідно: по-перше, виважено підійти до вирішення цих питань, по-друге, узгодити і підписати угоду з виконавцями до почату роботи за проєктом.



### ***Що найбільше завважає співпраці громадськості з владою?***

1. При вирішенні соціальних проблем громади, в яких беруть участь держструктури і НГО, практично не використовується такий термін, як «соціальне партнерство». Замість нього чиновники «активно» вживають термін «соціальне замовлення».

2. На жаль, так склалося в Україні, що розуміючи його по-своєму: «хто платить, той і замовляє музику». При цьому чиновники різного рівня «забувають», що до бюджетних коштів входять і податки фізичних осіб, які належать до членів певної громади.

3. Недосконалість законодавства негативно впливає на взаємодію ОМС/влади і НУО при вирішенні соціальних проблем громади. Складається ситуація, коли конкурсний механізм не тільки не гарантує НУО прозорість і відкритість у взаємодії з чиновниками, а й «не рятує» соціальне замовлення від авторитарно-командних форм взаємодії.

*Висновок:* Не слід забувати, що соціальне партнерство є не тільки засобом, а й метою погодження суперечливих інтересів різних гілок державної влади та громадянського суспільства.



### ***Питання для перевірки знань***

1. Описати історію формування соціального партнерства у соціального замовлення.
2. Визначити умови для впровадження соціального замовлення.
3. Вказати умови залучення громадян до розбудови громадянського суспільства.
4. Як можна пояснити доцільність громадянської активності.
5. До вирішення яких проблем готові долучатися громадяни на волонтерських засадах. Пояснити свою думку.
6. Описати види громадської участі за рівнем популярності.



### ***Завдання для самостійної роботи***

1. За даним електронним посланням <http://esm.kharkov.ua/soc-zamovlennva/soczakaz-2017/> «Єдина соціальна мережа міста Харкова» порівняти проекти, переможці конкурсу на соціальне замовлення за 2016 та 2017 рр.

2. Вказати назву нормативних документів, які визначають умови запровадження соціального замовлення щодо надання соціальних послуг у громаді та розписати зміст наступних понять: «бюджетні кошти»; «замовник соціальних послуг»; «конкурс»; «конкурсна пропозиція»; «недержавні суб'єкти»; «отримувач соціальної послуги»



### ***Література для поглибленого вивчення***

1. Білий А.І, Жданова І.А., Леонтьєва Л.Є., Романова Н.Ф. та ін. // Методичний посібник з питань створення та діяльності молодіжних і дитячих громадських організацій в Україні // Мін-во України у справах сім'ї, молоді та спорту, Державний ін-т розвитку сім'ї та молоді. – ДІРСМ, К., 2007. – 124с.

2. Влада і суспільство: діалог через громадські ради: монографія / Шайгородський Ю. Ж., Андрійчук Т. С., Дідух А. Я. Романова Н. Ф. [та ін.]; за заг. ред. Шайгородського Ю. Ж. – К.: Паливода А. В., 2011. – С. 24–27; С. 37–77; С. 94–97.

3. Громадські об'єднання: організаційно-правові основи та перспективи соціального партнерства: Інформаційно-довідковий матеріал / укл. М. І. Баюк. – Хмельницький, 2007. – 146 с.

4. Дмитров Ю. Критичні нотатки щодо нових форми соціального партнерства в Україні. //Практика відкритого суспільства. Відкритий Світ № 2/2002. – Розвиток між секторного партнерства в Україні. – Міжнародний Фонд Відродження – С. 12-15.

5. Куц С. Еволюція поняття «соціальне партнерство за кордоном» / Практика відкритого суспільства. Відкритий Світ № 2/2002. Розвиток міжсекторального партнерства в Україні. Міжнародний Фонд Відродження / – С. 4-7.

6. Організація діяльності громадських організацій, які надають допомогу хворим дітям / А. Зінченко, Н. Комарова, Н. Романова, Н. Заболотна // – К.: Главник, 2007. – 96 с.

7. Соціальне замовлення в Україні: Обґрунтування та впровадження. Авторська гр. Брудний В.І., Камінник І.С., Асоціація підтримки громадських ініціатив «КОВЧЕГ», Одеса, 2001 – 143 с.

8. Соціальне партнерство та муніципальний розвиток: перші кроки. За ред. В. В. Кравченка – К.– 1999. - 198 с.

9. Социальное партнёрство – будущее третьего сектора. – К.: Творческий центр Каунтерпарт, 2000. – 178 с.

10. Теорія та практика соціальної роботи: навчальний посібник / О. Г. Карпенко, Н. Ф. Романова. – К: Видавничий Дім «Слово», 2015 – 408 с.

11. Ткачук А. Форми залучення громадськості до вирішення соціально важливих місцевих проблем. /Практика відкритого суспільства. Відкритий Світ № 2/2002. Розвиток міжсекторального партнерства в Україні. – С. 8-11. Міжнародний Фонд Відродження.

12. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики. – Київ, 2013 – 120 с. Доступно: <http://www.dkrp.gov.ua/files/7da2e16f30.pdf>

13. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні / Н. Ф. Романова // Innovative processes in education: Collective monograph. – AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. – P. 183-198.

14. Хананашвили Н. Л., Якимец В. Н. Межсекторные взаимодействия в России. Настольная Книга 1999. – М.: Фонд «НАН», 2000. – 184 с.

15. Посібник з розвитку громад: Практичний poradnik для небайдужих / Кол.авт.: Л.О.Сльчева, І.М.Ібрагімова та ін. - К., - 2007. - 458 с.

**МОДУЛЬ VI.**  
**«ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС ТА СОЦІАЛЬНА**  
**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ»**

**Лекції**

**Тема 16. Соціальне партнерство між клієнтом та соціальним**  
**працівником. Посередництво**

---

*План*

1. Посередництво як вид представництва інтересів клієнта.
2. Дії соціального працівника при здійсненні представництва інтересів клієнта.
3. Приклади роботи соціального працівника як менеджера соціальних послуг
4. Посередницька процедура як функціональний обов'язок соціального працівника.

**1. Посередництво як вид представництва інтересів клієнта**

Посередництво в соціальній роботі визначається як один із видів представництва. Оскільки представництво – це одна із стратегій втручання поряд із захистом інтересів клієнта та зверненням до інших служб, то власне представництво клієнта і є посередництвом, тобто співробітництво представника клієнта і іншої сторони (опонентом).

*Під посередництвом розуміють ведення переговорів для задоволення інтересів клієнта (співробітництво між соціальним працівником та іншою стороною як опонента або допоміжної структури).*

*Наприклад, надання соціальної послуги «соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці» особи з інвалідністю.*

*Наказ Міністерства соціальної політики № 537* «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати» від 03.09.2012 року визначає кілька видів соціальних послуг, які неможливо реалізувати без стратегії втручання на основі посередництва. Отже, це:

а) Соціальний супровід/патронаж: обстеження, оцінка потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем; складання індивідуального плану соціального супроводу; залучення отримувача послуги до виконання індивідуального плану соціального супроводу; оцінка результатів виконання індивідуального плану соціального супроводу; регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань; сприяння у отриманні інших послуг, організації взаємодії з іншими суб'єктами соціального супроводу; допомога в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними; навчання та розвиток навичок; психологічне консультування; психологічна підтримка;

б) Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці: регулярні зустрічі з отримувачем послуги; відвідування на робочому місці; сприяння в адаптації особи до виконання робочих функцій, пристосуванні робочого місця для осіб з інвалідністю; сприяння у отриманні інших послуг, організації взаємодії з іншими суб'єктами соціального супроводу; навчання та розвиток трудових і соціальних навичок; психологічне консультування; психологічна підтримка.

в). Представництво інтересів: ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг; допомога в оформленні або відновленні документів; сприяння в реєстрації місця проживання або перебування; допомога у розшуку рідних та близьких, відновленні родинних та соціальних зв'язків; сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання/перебування, встановлення зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо.

г). Посередництво (медіація): допомога у врегулюванні конфліктів; ведення переговорів; опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

## **2. Дії соціального працівника при здійсненні представництва інтересів клієнта**

Здійснення представництва може трактуватися як:

- 1) надання допомоги тим, хто її потребує (у зв'язку з безробіттям, хворобою, бідністю тощо);
- 2) активізація зусиль членів громади чи представників груп ризику за реформування законодавства та соціальних програм у сфері соціальної роботи;
- 3) надання допомоги в інтерпретації чинних правил, норм, змісту соціальних послуг чи порядку їх надання;
- 4) формування мережі підтримки для клієнтів та членів їх родин;
- 5) створення мультидисциплінарної команди для здійснення соціального супроводу чи інших соціальних дій.

### **Функції соціального працівника у суді**

У суді соціальний працівник може виконувати різні функції, у залежності від того, яку саме дію по відношенню до клієнта він реалізує (див. рис. 16.1):



**Рис. 16.1. Функції соціального працівника у суді**

Отже:

1. Як *позивач* може бути уповноваженим судом, який допомагає збирати дані та досліджувати певні обставини кризової ситуації, яка привела, наприклад, до вилучення дітей з родини без позбавлення батьківських прав.

2. Як *адвокат* соціальний працівник пояснює проблеми клієнта і захищає його права.

3. Як *експерт-свідок*: дає свідчення на професійному рівні щодо досліджуваної ситуації.

*Наприклад*, діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів людей із наркозалежністю потребує таких дій:

- 1) здійснення первинного оцінювання;
- 2) збір інформації;
- 3) систематизація та аналіз отриманої інформації;
- 4) здійснення стратегічного планування (разом з клієнтом) щодо вирішення його проблем;
- 5) підготовка та направлення листів до державних структур щодо потреб клієнта чи групи клієнтів, наприклад інформування про необхідність створення виїзної мобільної групи для надання соціальних послуг за місцем проживання осіб з інвалідністю;
- 6) розвиток соціального партнерства із державними чи приватними закладами й установами, які можуть надати різні види соціальної допомоги;
- 7) створення мережі соціальних закладів й установ, які надають різні соціальні послуги у громаді (пошук організацій, які можуть надати допомогу);
- 8) вивчення змін у законодавстві щодо захисту прав вразливих груп населення;
- 9) безпосереднє надання соціальної послуги представництва інтересів клієнтів;
- 10) моніторинг та оцінка якості наданих соціальних послуг тощо.

Таким чином, представництво інтересів клієнтів – це складова індивідуальної соціальної роботи.

*Різноманітність видів* представництва в соціальній роботі свідчить про багатосторонність діяльності представника інтересів клієнтів, яка варіюється від захисту прав та інтересів клієнтів на рівні громади та забезпечення їх необхідними послугами до лобювання змін у законодавстві та відстоювання прав певної групи клієнтів на політичному рівні.

*Послуги з представництва* надають як одному клієнту, так і певній групі клієнтів. Важливо зазначити, що послуги представництва інтересів клієнта соціальні працівники можуть не тільки надавати особисто, але й делегувати свої повноваження волонтерам (якщо вони мають необхідну професійну підготовку).

### **3. Приклади роботи соціального працівника як менеджера соціальних послуг**

Трапляється так, що розв'язання проблем клієнта перебуває *за межами професійної компетенції соціального працівника*. В такому разі він бере на себе роль «менеджера соціальних послуг» для того щоб допомогти клієнту усвідомити потребу та направити його до іншого фахівця, який здатен її вирішити.

*Приклад 1:* до соціального працівника звернулася молода жінка, яка вважає, що можливо вона ВІЛ-інфікована, але необхідний тест ще не проходила, бо не знає, яким чином це можна зробити анонімно та безкоштовно. У місцевій поліклініці необхідну процедуру пояснити їй не змогли, а направили до дільничного лікаря, але йти до нього на прийом жінка не захотіла, посилаючись на те, що вже має негативний досвід такого спілкування.

Щоб рухатися далі, соціальний працівник і клієнт мусять разом визначитися, куди краще звернутися. Зрозуміло, що для цього необхідна



інформація стосовно наявних соціально-медичних служб, процедури звернення, переліку послуг, які має право отримати клієнт.

*Приклад 2.* У БФ «Асперн» зібрано матеріали щодо послуг для випускників інтернатних закладів, які можна отримати в державних й недержавних організаціях м. Києва.

Соціальним працівникам може стати в пригоді карта соціальних мереж, тобто перелік організацій, які діють на території району чи міста із зазначенням конкретних осіб, до яких можна звернутися по допомогу чи залучити їх до роботи з клієнтом з цієї категорії. Це можуть бути різні соціально-психологічні центри, соціальні гуртожитки чи список волонтерів, готових допомагати на добровільних засадах.

#### **4. Посередницька процедура як функціональний обов'язок соціального працівника**

##### *Процедура звернення*

1) надайте клієнту назву, адресу, телефон установи, поясніть, як туди дістатися (краще забезпечте планом-картою), домовтеся про візит клієнта. Поясніть, чого можна очікувати. Вкажіть ім'я спеціаліста, його посаду, контакти інших людей, до яких можна звернутися;

2) якщо проблема складна або клієнт нездатний її викласти у зрозумілій формі, то її слід стисло записати, але обов'язково це обговорити з клієнтом та робити записи при ньому;

3) сформулюйте потреби клієнта й бажані заходи, які він готовий відвідувати; можна забезпечити супроводження (друзі, родичі, ви самі);

4) попросіть клієнта поінформувати вас після відвідання спеціаліста або самі зателефонуйте у відповідну організацію;

5) уникайте фальшивих обіцянок та запевнень.

6) не пояснюйте того, що робитиме інший професіонал на зустрічі з вашим клієнтом, оскільки це може не справдитися або взагалі, виходить за межі вашої професійної компетенції.

7) ваша справа зробити так, щоб клієнт потрапив на прийом до іншого спеціаліста та досяг успіху у вирішенні своїх потреб чи проблем.

Успішність або неуспішність направлення визначає рівень зацікавлення соціального працівника у досягненні результату, вміння переконувати та правильно формулювати необхідні дії разом з клієнтом.

### **Взаємодія соціальної роботи з іншими суспільними системами, по відношенню до яких соціальний працівник здійснює посередницьку діяльність**

Система соціальної роботи, у якому б аспекті вона не розглядалася, завжди є відкритою системою, яка найтіснішим чином переплітається з іншими системами: економікою, політикою, культурою, етикою, екологією, побутовим обслуговуванням. Розуміння, бачення зв'язків системи в цілому визначає роботу соціального працівника як посередницьку між державними інститутами та особою суспільства, громадянина та члена спільноти (див. рис. 16.2):



**Рис. 16.2. Взаємодія соціальної роботи з іншими суспільними системами, по відношенню до яких соціальний працівник здійснює посередницьку діяльність**

Тому соціальним працівникам треба мати достатньо знань не тільки у сфері своєї безпосередньої діяльності, але й у багатьох інших ракурсах суспільного життя, часом далеких від соціальної роботи.

*Для успішного виконання функцій посередництва соціальний працівник має чітко уявляти:*

- 1) соціальну структуру суспільства, систему управління країною і конкретно соціальною роботою,
- 2) свої власні права і обов'язки та права й обов'язки своїх клієнтів,
- 3) знати всю законодавчу базу з питань соціального забезпечення і допомоги,
- 4) основи соціології, соціальної психології, педагогіки та усіх прикладних дисциплін,
- 5) використовувати усі можливості інформаційного забезпечення найновішою та найактуальнішою інформацією себе та клієнта.

При цьому мобільність тут необхідна як складова допомоги, особливо людям у важких життєвих обставинах, коли справа не припускає можливості довгострокових вирішень.

Тому посередництво у соціальній роботі – необхідна її складова, яка відповідає за здійснення соціальної допомоги у найповнішому та найоптимальнішому обсязі.

## **Тема 17. Етика соціального працівника у процесі здійснення функції посередництва**

---

### *План*

1. Професійні якості соціального працівника
2. Процес допомоги при виконанні функції посередництва
3. Міжсекторальна співпраця.

### **1. Професійні якості соціального працівника<sup>15</sup>**

Сам соціальний працівник має бути проактивним, тобто щораз запевняти клієнта у позитивних змінах, і у своїй активності має володіти певними якостями, які можна розділити на п'ять відносно незалежних груп:

#### *1. Професійна компетентність*

Високий рівень освіти і культури, усвідомлення широкого кола професійно-значущих проблеми зокрема, в галузі педагогіки, психології, соціології, правознавства тощо.

#### *2. Доброзичливе ставлення до клієнтів та їх соціального оточення*

Доброта, любов до людей, бажання допомогти, толерантність, співчуття, милосердя.

#### *3. Комунікативні уміння*

Високий рівень комунікабельності, соціальна сміливість, ініціативність, уміння управляти людьми, впливати на їхню позицію і переконання, викликати довіру до себе і підтримувати людину у скрутній ситуації.

#### *4. Високий морально-етичний рівень*

Безкорисність, чесність, порядність, відповідальність, висока моральність.

#### *5. Психологічна витримка*

Працьовитість, енергійність, наполегливість у досягненні мети і готовність відчувати психологічний дискомфорт.

---

<sup>15</sup> [http://allreferat.com.ua/uk/sociologiya\\_socialna\\_robota/referat/4304/page/2](http://allreferat.com.ua/uk/sociologiya_socialna_robota/referat/4304/page/2)

## 2. Процес допомоги при виконанні функції посередництва

Коли людина відчуває або усвідомлює потребу в допомозі та має потребу в послугах, вона стає клієнтом соціальної роботи і проходить разом з соціальним працівником цикл, що складається з кількох окремих послідовних фаз, які утворюють процес допомоги або процес розв'язання проблеми (див. табл. 17.1):

*Таблиця 17.1.*

### Процес допомоги при виконанні функції посередництва

I ФАЗА	Початкове оцінювання	Підготовка. Налагодження контакту. Збір інформації Аналіз інформації: потреби, проблеми, переваги й обмеження.
II ФАЗА	Планування допомоги	Узгодження (договір) з клієнтом мети, завдань та плану заходів. Вибір теорії, методів, ресурсів, ролей, часу, методів роботи Прийняття рішень щодо відвідування організації чи закладів, які мають необхідні ресурси для надання соціальних послуг, потрібних для клієнта.
III ФАЗА	Виконання	Клієнт використовує свої вміння та опирається на професійні навички соціального працівника. Соціальний працівник діє від імені клієнта. Перегляд отриманих результатів (моніторинг, поточне оцінювання).
IV ФАЗА	Кінцеве оцінювання	Визначення ефективності результатів та порівняння їх з цілями, які формувалися на початку спільної взаємодії між соціальним працівником та клієнтом. Обговорення процесу допомоги: оцінка стосунків, вартості та продуктивності отриманих послуг. Самооцінка соціального працівника. Супервізія.

## 3. Міжсекторальна співпраця

*Соціальні служби та їх партнери у процесі надання соціальних послуг*

У процесі здійснення соціальної роботи соціальні служби співпрацюють із:

- отримувачами соціальних послуг (клієнтами), їхніми опікунами й офіційними представниками;
- структурними підрозділами органів виконавчої влади з питань соціального захисту населення на рівні громади (міські, районні, сільські/селищні ради та адміністрації);

- підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, а також фізичними особами-підприємцями, які долучаються до надання соціальних послуг або соціальної допомоги для вразливих категорій населення;

- засобами масової інформації;

- комерційними організаціями (великий, середній та малий бізнес);

- громадськими організаціями (міжнародні, всеукраїнські, обласні, районні, місцеві);

- медичними закладами та закладами освіти й культури;

- релігійними установами й організаціями;

- громадськими лідерами (відомі люди, діячі культури, спорту, бізнесмени) та волонтерами.

#### ***Етичні правила та норми міжсекторальної співпраці***

Задля більшої ефективності налагодження взаємодії, покращення спільної діяльності та довіри, соціальні партнери повинні дотримуватись певних етичних норм та правил. Найважливішими є: доброзичливість; пунктуальність; уважне ставлення; толерантність; професійність; порядність; чесність та повага до інших. Деякі правила можуть бути обговорені у процесі налагодження співпраці (наприклад, якщо партнерами є релігійні організації або благодійні фонди, статутні документи яких вимагають додаткових умов для розвитку співпраці).

#### ***Чинники, які впливають на діяльність соціальних служб (внутрішні та зовнішні)***

На успішність соціальних служб суттєво впливає їхній соціальний імідж не тільки серед отримувачів соціальних послуг, але й серед потенційних соціальних партнерів. Тому при його формуванні слід враховувати цілий ряд зовнішніх та внутрішніх чинників впливу аби уникати можливих негативних наслідків.

Отже, до *зовнішніх* чинників впливу відносять: соціально-економічний стан держави; рівень соціальної політики; розвиток соціальної роботи як наукової та практичної діяльності, сформованість системи соціальної роботи.

*Внутрішні чинники* характеризуються більш специфічним характером для окремих соціальних закладів або груп соціальних закладів, оскільки залежать від соціально-економічного розвитку регіону, культурного рівня населення, яке проживає у конкретній громаді, наявності мережі соціальних закладів та якості соціальної політики на місцях, проблематики та потреб потенційних клієнтів та їх спроможності вирішувати складні життєві обставини.

Враховання зазначених чинників надасть можливість визначати певні ризики при формуванні міжсекторальних договорів про співпрацю та уникати конфліктів у процесі спільної взаємодії.

### ***Соціальне партнерство та його роль у формуванні міжсекторальної співпраці у процесі надання соціальних послуг***

Соціальне партнерство у соціальній роботі – це міжсекторальна взаємодія між третім сектором (недержавні організації), державою і бізнесом задля формування соціально-відповідальної держави та громадянського суспільства на шляху вирішення соціальних проблем вразливих категорій населення.

*Мета* соціального партнерства: вирішення соціальних конфліктів, пошук міжсекторальних компромісів щодо поліпшення соціального стану вразливих членів суспільства та сприяння їхньому соціальному становленню.

*Функції* соціального партнерства: захисна (вирівнювання шансів усіх учасників співпраці, недопущення зміни умов діяльності на чиюсь користь); організаційна (публічність та чітко визначений порядок укладання угод, їх стандартизація тощо); миротворча (на період дії угоди не допускаються конфлікти, не висуваються нові вимоги).

*Основні напрями міжсекторального партнерства:* організація соціально значимих соціальних проектів та ініціатив; проведення публічних дискусій та консультацій з питань вирішення проблематики соціально уразливих категорій громадян; вжиття заходів, спрямованих на підтримку різних категорій громадян за місцем проживання; взаємодія щодо здійснення соціальної роботи та соціально-правового захисту дітей та сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах; попередження виникнення нових складних життєвих обставин, щодо інструментів взаємодії, то їх виділяють наступним чином (див. рис. 17.1.):



**Рис. 17.1. Головні інструменти міжсекторальної взаємодії**

Слід звернути увагу, що колективні переговори з укладення колективних договорів і угод є найбільш значимою формою співпраці.



### ***Питання для перевірки знань***

1. Чому посередництво вважають видом представництва інтересів клієнта.
2. Які дії соціального працівника при здійсненні представництва інтересів клієнта.
3. Привести приклади роботи соціального працівника при здійсненні посередницької процедури у роботі з клієнтами.



4. Які професійні якості соціального працівника у соціальному партнерстві необхідні для успішної роботи.

5. У чому полягає процес допомоги у соціальній роботі при виконанні функції посередництва з боку соціального працівника.

6. Що таке міжсекторальна співпраця. Привести приклади.



### ***Завдання для самостійної роботи***

1. Описати діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів груп ризику.

2. Описати діяльність соціальних працівників щодо представництва інтересів людей з інвалідністю.

3. Привести приклади роботи соціального працівника як менеджера соціальних послуг у ЦСССДМ.

4. Розглянути діяльність громадських організацій, які працюють з групами ризику та визначити основні заходи, які проводяться у процесі надання соціальної послуги представництва інтересів клієнтів (2-3 організації).

5. Визначити функції соціального працівника як члена мультидисциплінарної команди, яка працює з паліативними хворими та членами їх сімей. Які послуги можуть надаватися і на які ресурси слід опиратися при організації такої діяльності?



### ***Література для поглибленого вивчення***

1. Арсеенко А.Г. Социально-экономический механизм регулирования трудовых отношений (на примере США, Канады, Великобритании). – К., 1995, - с.63

2. Балабанова Н.В., Жуков В.И., Пилипенко В.Е. // Социальный диалог. Социальное партнерство. Социальное государство / Академия труда и

социальных отношений Федерации профсоюзов Украины; отв. ред. В.Е. Пилипенко. – К., 2002. – 189 с.

3. Білий А.І, Жданова І.А., Леонтєва Л.С., Романова Н.Ф. та ін. // Методичний посібник з питань створення та діяльності молодіжних і дитячих громадських організацій в Україні // Мін-во України у справах сім'ї, молоді та спорту, Державний ін-т розвитку сім'ї та молоді. – ДІРСМ, К., 2007. – 124с.

4. Влада і суспільство: діалог через громадські ради: монографія / Шайгородський Ю. Ж., Андрійчук Т. С., Дідух А. Я. Романова Н. Ф. [та ін.]; за заг. ред. Шайгородського Ю. Ж. – К.: Паливода А. В., 2011. – С. 24–27; С. 37–77; С.94–97.

5. Закон України «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності» // Закони України. – К.: Ін-т законодавства, 2000.–Т. 19.–С. 279-296.

6. Закон України «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності від 22.06.2012 № 5026-VI. Доступно: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5026-17>.

7. Закон України «Про соціальний діалог в Україні» від 23.12.2010 р. №2862-VI. Доступно: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>

8. Колот А. М. Соціально-трудова відносина: теорія і практика регулювання: Монографія. – К.: КНЕУ, 2003.– 230 с.- Розділ І, Глава ІІ. - С. 37–79.

9. Представництво інтересів соціально-вразливих дітей та сімей: Навч. Посібник / За ред. Т.В.Семигіної. – К: Четверта хвиля, 2004 – 216 с.

10. Проблеми колективно-договірного регулювання трудових відносин в Україні. Жуков В.І., Осовий Г.В., Привалов Ю.О. Монографія – К.: Інститут соціології НАНУ, 1999.- 184с.

11.Теорія та практика соціальної роботи: навчальний посібник / О. Г. Карпенко, Н. Ф. Романова. – К: Видавничий Дім «Слово», 2015 – 408 с.

## ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК (ГЛОСАРІЙ)

### А

**АДАПТАЦІЯ СОЦІАЛЬНА** - процес і результат активного пристосування індивіда, пара, групи до умов соціального середовища, до суспільних умов життя, що змінюються або що вже змінилися. У А.с. виділяють дві форми: а) активну, коли суб'єкт прагне впливати на середу з метою її зміни (наприклад, зміни цінностей, форм взаємодії і діяльності, які він повинен освоїти); б) пасивну, коли суб'єкт не прагне до такого впливу і зміни. Показниками успішної А.с. виступає високий соціальний статус індивіда (пара, групи) в даному середовищі, його психологічне задоволення цим середовищем загалом і його найбільш важливими елементами (зокрема, задоволення роботою, її умовами і змістом, винагородою, організацією). Показниками низької А.с. є переміщення суб'єкта в іншу соціальне середовище (текучість кадрів, міграція, розлучення), аномія і поведінка, що відхиляється. Успішність А.с. залежить від характеристики середовища і суб'єкта.

**АСОЦІАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ** – об'єднання фахівців в області соціальної роботи. Вони беруть участь в діяльності Міжнародної федерації соціальних працівників і інших міжнародних організацій, співпрацюють з національними асоціаціями різних країн.

### Б

**БЛАГОДІЙНІСТЬ** - альтруїстична діяльність, спрямована на надання фінансової та іншої допомоги тим, хто її потребує, на поліпшення умов функціонування суспільства та його частин. Може здійснюватися приватними особами, громадськими та релігійними організаціями.

**БЮДЖЕТНІ КОШТИ** – видатки місцевих бюджетів, що не враховуються під час визначення обсягу міжбюджетних трансфертів

### В

**ВЗАЄМОВІДНОСИНИ** (в соціальній роботі) – коректний поведінковий зв'язок, що встановлюється між партнерами. Для розвитку взаємовідносин соціальні партнери повинні дотримуватися етичних норм, включаючи конфіденційність, неупередженість по відношенню один до одного, дотримуватися визначених норм та правил поведінки.

**ВЗАЄМОДІЯ СОЦІАЛЬНА** – взаємний вплив різних сфер, явищ і процесів, осіб або спільностей, який здійснюється за допомогою соціальної діяльності. Розрізняють взаємодію зовнішню (між відособленими об'єктами) і внутрішню (всередині окремого об'єкта між його структурними елементами). Якщо соціальну роботу розглядати як систему, то взаємодія між її складовими елементами (суб'єктом, об'єктом тощо) буде

внутрішньою, а її взаємодія з іншими системами (економічною, політичною тощо) – зовнішньою.

**ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ** – спосіб стосунків між окремими людьми, соціальними групами, колективами, організаціями, країнами, при якому максимально осмислюється і враховується на практиці точка зору чи позиція сторін, які спілкуються.

**ВИКОНАВЕЦЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАМОВЛЕННЯ** – недержавний суб'єкт, що надає соціальні послуги на підставі договору про залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг

## Г

**ГАРАНТІЇ СОЦІАЛЬНІ** - матеріальні і духовні засоби, юридичні акти, що забезпечують реалізацію прав людини в сучасному співтоваристві, окремій країні. Г.с. розповсюджуються, насамперед, на право людини на життя, особисту безпеку, на власність і її захищеність законом, на вільнодумство, свободу совісті та ін. Донедавна в нашій країні Г.с. охоплювали також право на труд, відпочинок, житло, безкоштовну освіту і безкоштовну медичну допомогу. У умовах формування ринкових відносин Г.с. зазнають змін в напрямі обґрунтування соціально-гарантованого мінімуму для всіх категорій населення, обґрунтування пільг і переваг окремим групам громадян країни.

**ГРОМАДЯНИН** - особа, що належить до населення даної держави, що користується всіма правами, які забезпечуються законами даної держави, і що виконує відповідно до закону обов'язки. Правова приналежність до населення держави зумовлює громадянство людини, внаслідок чого на неї розповсюджуються закони країни, сукупність прав і обов'язків, соціальний захист особистості з боку держави.

**ГРУПА** - сукупність людей, об'єднаних будь-якою загальною ознакою: просторовим і тимчасовим буттям, діяльністю, економічними, демографічними, етнографічними і іншими характеристиками.

**ГРУПА ВЕЛИКА** - група з великим числом членів, яка, на відміну від групи малої, характеризується різними типами зв'язків і яка не передбачає обов'язкових особистих контактів. Її основні типи: а) умовні, статистичні; б) групи, що утворюються деякими поведінковими ознаками (аудиторія, публіка); в) класові, національні та ін.; г) територіальні (місто, держава).

**ГРУПА МАЛА** (контактна) - група людей, що мають безпосередні контакти. Звичайно, застосовують два критерії виділення Г.м.: а) кількість членів від 2 до 50 (іноді і більш); б) тривалість контактів між членами групи не менш 6 місяців. Г.м. досить багато. Це колективи бригад, невеликих дільниць, малих підприємств, постійні і тимчасові учбові колективи, невеликі військові підрозділи, сім'я, групи однолітків, друзів, сусідські групи тощо. Практично кожна людина входить в ту або іншу Г.м. Враховуючи приналежність клієнта до певної групи і особливості цієї групи (вік, освіта, професія, інтереси тощо.), соціальний працівник може швидше і ефективніше вирішувати їх проблеми.

**ГРУПА СОЦІАЛЬНА** - стійка група людей, яка виконує властиву їй роль у суспільному виробництві. Це – інтелігенція, службовці, люди розумової і фізичної праці, населення міста й села. Їх відмінності мають місце, передусім, в області економіки, політики, утворення, отримання прибутків, умов життя. Критеріями ж виділення несоціальних, суспільних груп (демографічних: молодь, жінки, пенсіонери та ін.) і спільностей (націй, народності й тощо) є відмінності статеві, вікові, расові, етнічні та ін. Не будучи в суворому значенні слова відмінностями соціальними, ці природні відмінності в класових товариствах набувають характеру соціальних відмінностей (наприклад, положення в суспільстві чоловіків і жінок тощо).

**ГРУПОВА РОБОТА** – це будь-яка систематична програмована регулярна активність групи людей, що поділяють спільні інтереси або мають спільні проблеми, з метою досягнення певних цілей.

## D

**ДЕРЖАВА СОЦІАЛЬНА** - демократична держава, що спирається на широку соціальну основу і яке проводить активну і сильну соціальну політику, направлену на підвищення або стабільне забезпечення життєвого рівня населення, захист і реалізацію прав і свобод громадян, на створення сучасних систем освіти і соціального забезпечення, на підтримку незаможних і малозабезпечених верств населення, на запобігання і успішне вирішення соціальних конфліктів тощо. Як реальність Д.с. має місце далеко не у всіх країнах. Це лише мета, намір, можливе майбутнє. Нерідко поняття Д.с. живається як синонім поняття «держава загального добробуту».

**ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ** – процес перерозподілу або диспергування функцій, повноважень, людей або речей від центрального управління.

**ДІАГНОСТИКА СОЦІАЛЬНА** - дослідження соціального явища для розпізнавання і вивчення причинно-наслідкових зв'язків і відносин, які характеризують його стан і визначають тенденції розвитку. Отриманий соціальний діагноз, що містить теоретичні висновки і практичні рекомендації, зкоректовані з урахуванням реальних ресурсів і можливостей, служать підставою для розробки відповідними управлінськими структурами конкретних практичних дій в інтересах суспільства, тих або інших його груп і шарів. У соціальній роботі - це вивчення соціальних мотивів, причин поведінки особистості, групи, їх станів (матеріального, психічного, духовного), визначення форм і методів роботи з ними.

**ДІЯ** - основний елемент у структурі діяльності. Суб'єкта спонукає до дії певний мотив (або сукупність мотивів). Кожна Д. спрямована на досягнення певної мети суб'єкта. Предмет Д. може бути не лише матеріальним, а й ідеальним, зокрема, у пізнавальних діях, які спрямовані на збагачення знань суб'єкта, або в комунікативних діях, орієнтованих на передачу інформації іншому суб'єкту.

**ДІЯ СОЦІАЛЬНА** - усвідомлена дія людини, звичайно викликана його потребами, яка пов'язана з діями іншої людини або інших людей, зорієнтована на їх поведінку, впливає на них і, в свою чергу, випробовує

вплив поведінки інших. У вчення про Д.с. особливо великий внесок вніс М.Вебер. Воно отримало подальший розвиток в сучасній соціології (феноменологія, функціоналізм і інші напрями). Д.с. включає в себе: суб'єкт, середовище або "ситуацію"; орієнтацію суб'єкта на умови середовища, на "ситуацію"; орієнтацію суб'єкта на другого (або інших).

**ДІЯЛЬНІСТЬ** - одна з основних категорій психологічної науки. Предметом психології є саме цілісна Д. суб'єкта у різних формах та видах, у її філогенетичному, історичному та онтогенетичному розвитку. Основною, генетично вихідною, є зовнішня, предметна Д., яка породжує усі види внутрішньої психічної Д. Д. включає дії та операції як складові одиниці, що співвідносяться з потребами, мотивами, цілями.

**ДОБРОБУТ** - забезпеченість населення необхідними для життя матеріальними, соціальними, духовними благами, тобто предметами, послугами і умовами, що задовольняють певні людські потреби. Залежить від рівня розвитку виробничих сил, характеру виробничих відносин, міри розвитку суспільства загалом. Д. виражається системою показників, що характеризують рівень життя.

**ДОБРОДІЙНІСТЬ** - 1) у вузькому значенні - надання приватними особами або організаціями безвідплатної допомоги людям, що її потребують, або соціальним групам (шарам) населення; 2) в широкому значенні - безвідплатна діяльність по створенню і передачі фінансових, матеріальних, духовних цінностей (благ) для задоволення насущних потреб людини.

## Е

**ЕКСПЕРТИЗА** - розгляд, вивчення яких-небудь питань, проблем, рішень, що вимагають спеціальних знань для представлення за ними мотивованого, аргументованого висновку, наукового обґрунтування. Наприклад, Е. проводиться при рішенні питань оплати труда працюючих пенсіонерів, при визначенні групи інвалідності, визначенні усиновлювачів тощо.

**ЕМПАТІЯ** - здатність індивіда емоційно відгукуватися на переживання інших людей. Встановлено, що емпатична здатність індивідів зростає із зростанням попереднього досвіду. Емпатія простіше реалізується у випадку подібності поведінкових та емоційних реакцій суб'єктів-партнерів по спілкуванню, а також у високобентежних індивідів. Е. - якість, необхідна для соціологів в роботі з клієнтами.

**ЕТИКА** - 1) те ж, що мораль, моральність (наприклад, лікарська, професійна Е., Е. соціального працівника); 2) теорія моралі, наукове обґрунтування тієї або іншої моральної системи, того або іншого розуміння добра і зла, справедливості, обов'язку, совісті, щастя, сенсу життя. Має важливе значення в підготовці і діяльності працівників соціальних служб, в обов'язки яких входить знання етичних (і правових) норм, регулюючих відносини людини до людини, суспільства, навколишнього середовища, і уміння враховувати їх при розробці екологічних і соціальних проєктів.

**ЕТИЧНІ НОРМИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ** – принципові орієнтири для фахівців з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами; шляхи розв'язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватного професійного рішення.

**ЕТИЧНИЙ КОДЕКС СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ УКРАЇНИ** – це документ, який націлює на здійснення соціальної роботи в багатьох функціональних сферах з метою розвитку потенціалу та можливостей особистості, а також задоволення людських потреб.

## Ж

**ЖИТТЄВА ПРОБЛЕМА** — стан протиріччя між актуальним та необхідним станом життєдіяльності.

**ЖИТТЄВЕ ПРИЗНАЧЕННЯ** — споконвічно задана природна орієнтація людини, її загальна життєва спрямованість, стиль діяльності, тип ставлення до себе, людей і світу загалом.

**ЖИТТЄЗДАТНА ОСОБИСТІТЬ** — особистість, яка активно інтегрує в сучасне суспільство, орієнтується та бере активну участь в економічних, соціальних, політичних, культурних процесах, зберігаючи при цьому свою світоглядну позицію, гуманістичні ідеали та цінності.

## З

**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНЕ** - система заходів, пов'язаних із задоволенням специфічних потреб літніх людей, престарілих та інвалідів, направлених на відновлення і збереження їх соціальних зв'язків і відносин, активне сприяння у здійсненні, захисті і охороні прав цих категорій населення.

**ЗАДОВОЛЕНІСТЬ СОЦІАЛЬНА** - узагальнена в свідомості індивіда сукупність його сприйняття і оцінок умов свого соціального життя; стан задоволення, який відчуває людина при виконанні його бажань, реалізації потреб, виконанні вимог, боргу. Вимірюється в діапазоні: вища - нижча З.с. (незадоволення).

**ЗАМОВНИК СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ** – місцева держадміністрація (її структурний підрозділ), виконавчий орган міської ради, що є розпорядниками бюджетних коштів та на яких покладається обов'язок з організації надання соціальних послуг чи виконання соціальних програм

**ЗАХИСТ СОЦІАЛЬНИЙ** - система принципів, методів, законодавчо встановлених державою соціальних гарантій, заходів, які забезпечують оптимальні умови життя, задоволення потреб населення. З.с. багатofункціональний, відповідає основним ризикам, яким може бути підданий будь-який громадянин протягом свого життя: захворювання, інвалідність, травматизм, старість, втрата годувальника, безробіття, міграція тощо. Включає соціальне забезпечення, соціальне страхування і соціальну допомогу (підтримку).

## I

**ИНДИВІДУАЛЬНІСТЬ** (від лат. *individuum* - неподільне) - сукупність неповторно своєрідних рис та особливостей людини, що відрізняє її від інших людей.

**ИНСТИТУТ СОЦІАЛЬНИЙ** (від лат. *institutum* - встановлення, заснування) - історично складені, стійкі форми організації сумісної діяльності людей. Суспільство являє собою систему І.с. як складної сукупності економічних, політичних, правових, моральних та інших відносин. Найбільш фундаментальні І.с. - власність, держава, сім'я, наука, система засобів масової інформації, виховання і освіта, право тощо.

**ИНТЕГРАЦІЯ** (лат. *integratio* - відновлення, відтворення, от *integer* - цілий) - об'єднання в одне ціле, впорядкування, структурування раніше роз'єднаних, невпорядкованих явищ, частин цілого.

**ИНТЕГРАЦІЯ СОЦІАЛЬНА** - процес встановлення оптимальних зв'язків між соціальними інститутами, групами, ешелонами влади і управління; тенденція до згуртування, об'єднання, вирівнювання показників соціального і економічного розвитку країн і регіонів, суспільних класів, соціальних груп і спільностей на відміну від диференціації соціальної. Процес І.с. загалом позитивно позначається на ступені соціальної захищеності населення.

**ИНФОРМАЦІЯ СОЦІАЛЬНА** - сукупність знань, відомостей, даних і повідомлень, які формуються і відтворюються в суспільстві різними суб'єктами для регулювання соціальної взаємодії, суспільних відносин і відносин між людиною, суспільством і природою. Складовою частиною її є соціологічна інформація, що отримується методами соціології і інтерпретується в рамках соціологічної науки. І.с. особливо важлива в реалізації задач соціальної роботи.

**ИНФРАСТРУКТУРА СОЦІАЛЬНА** - матеріально-предметні елементи, що забезпечують умови життєдіяльності людини в суспільстві у виробничій, політичній і духовній сферах, в сім'ї побуті; сукупність таких галузей, як наука, освіта, охорона здоров'я, торгівля, громадське харчування, побутове обслуговування, житлово-комунальне господарство, транспорт, зв'язок та ін. Міра розвитку важливий показник того, як людина живе, в якій мірі він соціально захищений.

## К

**КЕЙС (випадок)** – це проблемна ситуація особи чи окремої сім'ї, яка негативно впливає на якість життя людини та суттєво погіршує її стан.

**КЛІЄНТ** - 1) постійний покупець або замовник; 2) особа, що користується послугами адвоката, нотаріуса тощо. У соціальній роботі під К. розуміють як окрему людину, так і групу (сім'ю) потребуючих допомоги, підтримки, соціального захисту.

**КОНТЕНТ-АНАЛІЗ** (від англ. *contents* - зміст) - метод кількісного дослідження змісту соціальної інформації.



**КОНСУЛЬТУВАННЯ** – це послуга, яка спрямована на інформування, мотивування, підтримку клієнта. Це взаємодія клієнта та соціального працівника, в ході якої соціальний працівник отримує запит від клієнта та допомагає знайти ресурси для вирішення складної ситуації. Якщо запит клієнта виходить за межі компетенції соціального працівника, то він переадресовує клієнта до компетентного спеціаліста (лікаря, психолога, юриста).

**КОНТРОЛЬ СОЦІАЛЬНИЙ** (франц. controle - перевірка) - механізм саморегуляції в соціальних системах (групах, колективах, організаціях, суспільстві в цілому), який здійснює її за допомогою нормативного (морального, правового, адміністративного та ін.) регулювання поведінки людей.

**КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ** - довірливість, неприпустимість розголошу секретної інформації; етичний принцип, у відповідності з яким соціальний або інший працівник не має права розкривати інформацію про клієнта без згоди останнього. Сюди можуть відноситися інформація про особистість клієнта, професійні думки про клієнта, матеріали з "історії хвороби". У особливих випадках соціальних працівників можуть юридично зобов'язати дати певним представникам влади деяку інформацію (наприклад, загроза застосувати силу, здійснення злочину, підозра в жорстокому поводженні з дитиною тощо), яка спричиняє за собою порушення судового переслідування.

**КОНФЛІКТ** (від лат. conflictus - зіткнення) - у загальному випадку це - непорозуміння між двома чи більшою кількістю сторін (осіб чи груп), коли кожна з них намагається зробити так, щоб були прийняті саме її погляди або цілі разом із створенням всіляких перешкод протилежній стороні в тому ж самому; К. - це вкрай загострені суперечності, зіткнення осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань, тощо, які об'єднуються загальною назвою - конфлікти міжособистісні. Але у психології розрізняють ще й внутрішні конфлікти (еквівалентні, вітальні, амбивалентні та фруструючі), які властиві окремо взятій людині, що, як правило, має місце у випадках боротьби мотивів.

**КОНФЛІКТ СОЦІАЛЬНИЙ** - зіткнення сторін, думок, сил; вища стадія розвитку протиріч в системі відносин людей і соціальних інститутів. Виділяють конфлікти міжнародні між націями, державами; конфлікти класів, соціальних груп і шарів в середовищі суспільства; конфлікти між малими групами, сім'ями, особистостями. Дозволити або ослабити (особливо між малими групами, в сім'ях, між особистостями) одна з найважливіших задач спеціалістів по соціальній роботі.

**КРИЗА** (вікова) (від гр. krisis - вихід) - період у житті людини, коли протягом відносно короткого часу (кілька місяців, рік) виявляються різкі і суттєві психологічні зрушення і зміни особистості, розвиток набуває бурхливого, стрімкого, кризового відтінку.

## Л

**ЛЮДСЬКИЙ ЧИННИК** - сукупність властивостей працівника як соціальної категорії (кваліфікація, мотиви поведінки, інтереси, свідомість, культура та ін.). Термін вживається при співставленні з технічними, економічними чинниками виробництва в зв'язку з вказівкою на необхідність обліку специфіки Л.ф., шляхів використання тощо. Л.ф. повинен мати визначальне значення в роботі соціальних служб як з окремими клієнтами, так і з різними групами і верствами населення.

## М

**МЕТА** - планований результат, ідеальне, уявне передбачення результату діяльності. Зміст М. залежить від об'єктивних законів дійсності, реальних можливостей суб'єкта і засобів, що застосовуються. Можна виділити різні типи М.: конкретні і абстрактні, стратегічні і тактичні, індивідуальні, групові і суспільні, М., що поставлена самим суб'єктом діяльності, і що задані йому ззовні.

**МЕТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ** - задоволення потреб клієнтів. М.с.р. залежить від специфіки об'єкта (клієнтів, груп) і напрямів соціальної роботи.

**МЕТОД** (гр. methodos - шлях дослідження, спосіб пізнання) - система прийомів для досягнення поставленої мети.

**МІЖГАЛУЗЕВА СПІВПРАЦЯ** – це взаємодія різних державних соціальних інституцій різних галузей, що певною мірою, взаємно перетинаються маючи дотичні напрями та/або категорії роботи, клієнтів з метою досягнення оптимального результату діяльності.

**МІЖСЕКТОРАЛЬНА ВЗАМОДІЯ** – це взаємодія різних секторів суспільної діяльності, яка проявляється у постійні взаємодії відповідних соціальних інституцій з метою вирішення нагальних питань, пов'язаних з діяльністю у громадах (у першу чергу, вирішення соціальних проблем вразливих категорій населення).

**МОНІТОРИНГ** – це процес регулярного збору та аналізу кількісних та якісних даних за попередньо встановленими показниками з метою аналізу процесу та якості виконання індивідуального плану заходів, а також своєчасного реагування на зміну ситуації, забезпечення ефективного використання ресурсів. Здійснення моніторингу дозволяє отримувати необхідну для оцінювання інформацію.

**МОРАЛЬНІ НОРМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ** – усталена вимога до поведінки й діяльності соціальних працівників стосовно суб'єктів та об'єктів соціальної роботи.

**МОТИВАЦІЯ** - сполучення зовнішніх і внутрішніх рушійних сил, що спонукають людину здійснювати діяльність, спрямовану на досягнення певних цілей, з докладанням певних зусиль, з визначеним рівнем сумлінності й наполегливості; процес стимулювання до діяльності, яка спрямована на досягнення визначених цілей і завдань.

**МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНА КОМАНДА** - команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб з числа таких працівників: соціальний

працівник, соціальний робітник, медичний працівник, юристконсульт, психолог, сестра медична з масажу, сестра медична з лікувальної фізкультури, перукар, швачка, взуттєвик з ремонту взуття тощо;

## Н

**НАСТАВНИЦТВО** – це процес, в якому одна людина (наставник) відповідальний за посадовий просування і розвиток іншої людини (« новачка »або наставляють) поза рамками звичайних взаємин менеджера і підлеглого.

## О

**ОСОБИСТІТЬ** - 1) стійка система соціально значущих меж, які характеризують індивіда як члена суспільства, спільності, групи, 2) індивідуальний носій цих меж як вільний і відповідальний суб'єкт свідомої вольової діяльності. Соціологічний аналіз О. передбачає виділення в ній соціально-типових, необхідних для виконання суспільних функцій, характерологічних, етичних якостей, знань і умінь, ціннісних орієнтації і соціальних установок, переважаючих мотивів діяльності.

**ОЦІНКА ПОТРЕБ** – це збір, узагальнення та аналіз інформації про ситуацію й різні аспекти функціонування клієнта, його цілі, ресурси, обмеження з метою розробки детального плану надання необхідних соціальних послуг. Оцінка потреб здійснюється на початку роботи з випадком і оновлюється у випадку зміни ситуації клієнта.

**ОЦІНКА/ОЦІНЮВАННЯ** – систематичне дослідження діяльності, що може проводитися за участі клієнта на різних етапах надання соціальних послуг.

## П

**ПОТРЕБА** - необхідність у чомусь. У людей П. є наслідком їхнього суспільно-історичного розвитку, а задоволення П. відбувається, головним чином, завдяки трудовій діяльності, в ході якої створюються предмети, потрібні людині. Саме суспільна зумовленість і спрямованість характерні для П.

**ПРИНЦИПИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ** – найбільш загальні вимогами, які виражають основні напрями поведінки спеціаліста стосовно того чи іншого суб'єкта відношень, що виникають у процесі соціальної роботи.

## Р

**РІВЕНЬ ЖИТТЯ** - компонент образу життя, поняття, що характеризує міру і ступінь задоволення матеріальних і духовних потреб людей (в основному в грошових і натуральних одиницях): рівень національного

прибутку, розмір оплати праці, реальні прибутки, об'єм спожитих благ і послуг, рівень споживання продовольчих і непродовольчих товарів, тривалість робочого і вільного часу, житлові умови, рівень освіти, охорони здоров'я, культури тощо. Частіше за все як узагальнюючий показник Р.ж. розглядають реальні прибутки населення. Важливий показник мінімального споживчого бюджету сім'ї.

**РОЛЬ СОЦІАЛЬНА** - одна з категорій соціальної психології і соціології. В широкому розумінні - це суб'єктивне буття соціальної діяльності чи персоніфікована соціальна функція; роль як наказ, безособистісна соціальна норма в певній соціальній системі, тобто сукупність прав, обов'язків, наказів і правил, які визначають, що повинна робити людина, яка посідає в суспільстві певну соціальну позицію.

## С

**СИСТЕМНИЙ ПІДХІД** - орієнтація у психологічних дослідженнях на вивчення психіки та системи, тобто як певної цілісності, до якої входять у певних зв'язках та відношеннях окремих елементів.

**СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА** - система заходів по наданню допомоги деяким категоріям громадян, що тимчасово опинилися в тяжкому економічному становищі (частково або повністю безробітні, молодь, що вчиться та ін.), шляхом надання їм необхідної інформації, фінансових коштів, кредитів, навчання, правового захисту і введення інших пільг.

**СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА** - діяльність держави і інших політичних інститутів по управлінню розвитком соціальної сфери суспільства. Соціологія сприяє виробленню С. п., альтернативних варіантів рішення в цій області, обґрунтуванню соціальних пріоритетів.

**СОЦІАЛЬНА РОБОТА** як вид діяльності - вид професійної діяльності, направленої на задоволення спеціально-гарантованих і особистісних інтересів і потреб різних груп населення, на створення умов, які допомагають відновленню або поліпшенню здатності людей до соціального функціонування.

**СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ** – комплекс заходів і засобів соціально-економічного та правового характеру, здійснення яких покладається на суб'єктів, щодо забезпечення прав людей на життя, розвиток, виховання, освіту, медичне обслуговування, надання матеріальної підтримки.

**СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БІЗНЕСУ** - це добровільне зобов'язання бізнес-організацій проводити необхідну політику, приймати відповідні рішення, розвивати такі напрямки діяльності, які є найбільш актуальними чи бажаними, з точки зору цілей та цінностей громадян, як членів суспільства.

**СОЦІАЛЬНИЙ ІМІДЖ ОРГАНІЗАЦІЙ** – це уявлення широкої громадськості про соціальні цілі й роль організації в економічному, соціальному і культурному житті громадськості.

**СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ** – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів,

спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

**СОЦІАЛЬНА ПРОФІЛАКТИКА** – вид соціальної роботи, спрямованої на запобігання складним життєвим обставинам сімей, дітей та молоді, аморальній, протиправній поведінці в сім'ях, виявлення будь-якого негативного впливу на життя і здоров'я дітей та молоді і запобігання такому впливу та поширенню соціально небезпечних хвороб серед уразливих груп.

**СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД** – вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу.

**СОЦІАЛЬНІ СТЕРЕОТИПИ** – це спрощене, схематизоване, іноді спотворене або навіть хибне уявлення про будь-який соціальний об'єкт (людину, групу людей, соціальне явище, соціальний процес тощо)

**СОЦІАЛЬНА РЕАБІЛІТАЦІЯ** – вид соціальної роботи, спрямованої на відновлення основних соціальних функцій, психологічного, фізичного, морального здоров'я, соціального статусу сімей, дітей та молоді.

**СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО** - трудові відносини, які характеризуються спільністю позицій, узгодженими діями найманців, роботодавців і держави. Їх зазвичай представляють на переговорах за висновками колективних договорів профспілки, організації підприємців, представників адміністрації. Основні принципи: облік взаємних вимог і відповідальності, шанобливе відношення до інтересів один одного, вирішення суперечок і конфліктних ситуацій за столом переговорів, готовність сторін до компромісів, послідовне виконання досягнутих домовленостей, підписаних угод. (трудові угоди) важливий чинник соціального захисту робітників і службовців, членів їх сімей.

**СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК** - людина, яка внаслідок своїх посадових і професійних обов'язків надає всі (або окремі) види соціальної допомоги в подоланні людиною, сім'єю або групою людей проблем, що виникли у них.

**СПІЛКУВАННЯ** - специфічна міжособистісна взаємодія людей як членів суспільства, представників певних соціальних груп і спільноти, що здійснюється на основі відображення соціальної дійсності, опосередковане системою суспільних відносин. Без знання теорії і оволодіння навичками С., як свідчить практика, неможлива соціальна робота.

**СТРАТЕГІЯ** – це свідомий процес, спрямований на визначення напрямку розвитку організації, регіону чи територіальної громади в умовах середовища, що змінюється.

**СУБ'ЄКТ** (від лат. subjectum - підкладене) - суспільний організм, чия практична і пізнавальна активність спрямована на об'єкт.

## III

**ТОЛЕРАНТНІСТЬ** - терпимість до чужого образу життя, поведінки, звичаїв, почуттів, думок, ідей, вірувань. Необхідна всім, в тому числі соціальним працівникам в їх роботі з клієнтами.

## У

**УМІННЯ** - використання суб'єктом наявних знань і навичок для вибору і здійснення прийомів, дій відповідно до поставленої мети. У. забезпечує здатність виконання людиною певних дій на основі знань та навичок ("знання в дії").

**УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНЕ** - 1) в широкому значенні управління усіма і будь-якими суспільними процесами на відміну від управління в біологічних і технічних системах; 2) у вузькому значенні - управління процесами і явищами соціальної сфери суспільного життя, засіб реалізації соціальної політики. Змістом У.с. є формування критеріїв і показників соціального розвитку об'єкта, виділення виникаючих в ньому соціальних проблем, розробка і застосування методів їх розв'язку, досягнення станів, що плануються і параметрів соціальних відносин і процесів. У.с. має циклічний характер і проходить такі стадії, як прийняття управлінського рішення, його виконання і перевірку результатів його виконання. Ці стадії реалізуються з допомогою наступних функцій (напрямів) управлінської діяльності: планування (іноді виділяється прогнозування), регулювання, керівництво, організація, координація і контроль. Суб'єктом У.с. в широкому значенні виступає все населення, у вузькому значенні спеціалізовані державні і суспільні установи і служби. При здійсненні задач У.с. застосовуються різноманітні методи і кошти: економічні, адміністративні, соціально-психологічні та ін.

## Ф

**ФАХІВЕЦЬ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ** - працівник соціальної служби з високим загальнокультурним, інтелектуальним і етичним потенціалом, професійною підготовкою і необхідними особистісними якостями, що дозволяють ефективно виконувати професійні функції. Ф.с.р. вивчає соціально-економічні і соціально-психологічні умови життя соціальних груп, прошарків, сім'ї і окремої людини і застосовує адекватні методи соціального захисту, підтримки, реабілітації і інших видів соціальної роботи, а також різні соціальні технології.

## Х

**ХАРАКТЕР** (від гр. charakter - ознака, риса, прикмета) - комплекс сталих психічних властивостей людини, що виявляються в її поведінці та діяльності, у ставленні до суспільства, до праці, колективу, до самої себе. Як і світогляд, Х. є стрижнем особистості, головним визначальником її індивідуальності.

## Ц

**ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ** - відбіркова, відносно стійка система спрямованості інтересів і потреб особистості, націлена на певний аспект соціальних цінностей. Детермінантами Ц.о. особистості виступають матеріальні умови життєдіяльності, а також індивідуально-типові риси, нахили, здатності і здібності людини.

**ЦІННОСТІ СОЦІАЛЬНІ** - 1) в широкому значенні - значимість явищ і предметів реальної дійсності з точки зору їх відповідності або невідповідності потребам суспільства, соціальних груп і особистості; 2) у вузькому значенні - етичні і естетичні вимоги, вироблені людською культурою, що є продуктами суспільної свідомості. До числа Ц.с. відносять світогляд, соціальну справедливість, людська гідність, цивільний обов'язок тощо.

## Ч

**ЧИННИК СОЦІАЛЬНИЙ** - причина, рушійна сила якого-небудь соціального явища, що визначає його характер або окремі межі.

## Я

**ЯКІСТЬ ЖИТТЯ** - компонент (сторона) образу життя; категорія, що виражає якість задоволення матеріальних і духовних потреб людей: якість харчування, якість одягу і її відповідність моді, комфортність житла, якісні характеристики в сфері охорони здоров'я, утворення, обслуговування населення, якісна структура дозвілля, етична атмосфера, настроїв, міру задоволення людей в змістовному загальному пізнанні світу, творчій праці, структурі розташування тощо. Органічно пов'язане з рівнем життя. Облік і знання Я.ж. своїх клієнтів, основних соціальних і інших груп верств населення неодмінні умови успішної діяльності соціального працівника.

**ГЕНЕРАЛЬНА УГОДА**  
**про регулювання основних принципів і норм реалізації соціально-**  
**економічної політики і трудових відносин в Україні**

23 серпня 2016 року



**ГЕНЕРАЛЬНА УГОДА**  
**про регулювання основних принципів і норм реалізації**  
**соціально-економічної політики і трудових відносин в Україні**

**Загальні положення**

Генеральну угоду (далі – Угода) укладено відповідно до законів України „Про колективні договори і угоди”, „Про соціальний діалог в Україні” між всеукраїнськими об’єднаннями організацій роботодавців в особі Спільного представницького органу сторони роботодавців на національному рівні (далі – Сторона роботодавців, додаток 1 до Угоди), всеукраїнськими об’єднаннями професійних спілок в особі Спільного представницького органу репрезентативних всеукраїнських об’єднань профспілок на національному рівні (далі – профспілкова Сторона, додаток 2 до Угоди) та Кабінетом Міністрів України (далі – Кабінет Міністрів), що надалі іменуються Сторонами.

Генеральну Угоду укладено на 2016–2017 роки.

Угода набирає чинності з дня її підписання.

З дня набрання чинності цією Угодою втрачає чинність Генеральна угода про регулювання основних принципів і норм реалізації соціально-економічної політики і трудових відносин в Україні на 2010–2012 роки.

Положення Угоди є обов’язковими для врахування суб’єктами, що перебувають у сфері дії Сторін, у тому числі під час розроблення та укладення галузевих (міжгалузевих) і територіальних угод, колективних договорів.

Сторони керуватимуться принципами недопущення дискримінації у сфері трудових відносин за ознаками статі, раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, етнічного, соціального походження, віку, стану здоров’я, підозри чи наявності захворювання на ВІЛ/СНІД, сімейного та майнового стану, сімейних обов’язків, членства у професійній спілці чи іншому об’єднанні громадян, громадській спілці а також за іншими ознаками, не пов’язаними з характером роботи або умовами її виконання.

Сторони сприятимуть створенню умов для ведення переговорів з укладення колективних договорів і угод відповідно до законодавства.

**Розділ І**

**Підвищення конкурентоздатності національного виробника  
та забезпечення зростання зайнятості**

*Сторони зобов’язались докладати спільних зусиль, спрямованих на:*

1.1. Розвиток внутрішнього ринку, зниження імпортозалежності, підтримку вітчизняного виробництва, в першу чергу, шляхом забезпечення прозорої податкової, тарифної та митної політики, забезпечення поліпшення умов роботи бізнесу при внесенні змін до митного та податкового законодавства.

1.2. Впровадження механізмів державної підтримки експорту з дотриманням положень Закону України „Про державну допомогу суб’єктам господарювання”.

1.3. Подолання технологічної відсталості та прискорення оновлення основних засобів з метою підвищення конкурентоспроможності підприємств та створення сучасних робочих місць.

1.4. Удосконалення системи технічного регулювання.

1.5. Активізацію роботи у сфері стандартизації шляхом залучення представників Сторін до роботи в технічних комітетах та у робочих групах з розроблення технічних регламентів.

1.6. Підвищення якості адміністрування податку на додану вартість та забезпечення прозорості його відшкодування через проведення щорічного аналізу ефективності змін відповідного законодавства та підготовку за результатами узгоджених пропозицій.

1.7. Підвищення прозорості роботи ДФС, зокрема, шляхом регулярного обміну інформацією із соціальними партнерами згідно з чинним законодавством.

1.8. Створення умов для легалізації трудових відносин та збільшення економічної активності населення, сталого скорочення нелегальної (тіньової) зайнятості населення.

1.9. Проведення консультацій з основних напрямів державної цінової і тарифної політики щодо:

1.9.1. Соціальних наслідків проведення реформ у сфері природних монополій та у житлово-комунальному господарстві;

1.9.2. Здійснення заходів щодо адресної підтримки окремих категорій громадян;

1.9.3. Мінімізації негативного впливу підвищення цін/тарифів на рівень життя населення та ефективність функціонування галузей;

1.9.4. Встановлення цін/тарифів на продукцію (послуги) суб'єктів природних монополій, підприємств житлово-комунального господарства та послуги зв'язку на економічно обґрунтованому рівні;

1.9.5. Вдосконалення існуючих механізмів регулювання цін на продукцію та послуги природних монополій на внутрішньому ринку;

1.9.6. Підготовки рішень національних комісій під час формування і провадження державної політики ціноутворення у сфері природних монополій для промислових споживачів та населення;

1.9.7. Визначення механізмів здійснення спільного контролю сторін за встановленням цін і тарифів на продукцію та послуги суб'єктів природних монополій;

1.9.8. Здійснення аналізу перехресного субсидування при формуванні тарифів на електричну і теплову енергію, транспортні послуги.

1.10. Здійснення за підтримки держави заходів щодо відновлення виробництва та запобігання можливому банкрутству підприємств, які мають стратегічне значення для держави.

1.11. Надання безоплатно профспілковим організаціям інформації про стан виконання покупцями державного майна (концесіонерами) зобов'язань за договорами його купівлі-продажу (фіксованими умовами конкурсів), концесійних договорів стосовно забезпечення зайнятості, оплати праці, збереження соціальних об'єктів та з інших питань соціально-трудова відносин.

1.12. Залучення представників профспілок до проведення перевірки стану виконання умов договорів купівлі-продажу (концесії) державного майна, укладених у процесі приватизації (концесії), в частині виконання його покупцями (концесіонерами) зобов'язань щодо соціальної діяльності акціонерних товариств і до вжиття визначених законодавством заходів у разі виявлення порушень таких умов.

1.13. Включення представників профспілкових організацій до складу комісій з питань приватизації, передачі у концесію, реструктуризації, реорганізації та ліквідації суб'єктів господарювання, передачі об'єктів соціально-культурного призначення з державної власності у комунальну.

1.14. Залучення представників профспілкових організацій підприємств до проведення консультацій щодо підготовки змін до договорів купівлі-продажу державного майна в частині соціального пакету зобов'язань.

1.15. Залучення представників профспілок та роботодавців до підготовки питань та участі в роботі Міжвідомчої комісії з питань протидії протиправному поглинанню та захопленню підприємств.

1.16. Проведення консультацій із Сторонами стосовно проектів основних прогнозних показників економічного та соціального розвитку України.

1.17. Розроблення та запровадження концепції підвищення престижності праці.

1.18. Обговорення під час засідань комітетів, робочих груп, інших робочих органів, створених Національною тристоронньою соціально-економічною радою, у разі потреби із залученням керівників центральних органів виконавчої влади, представників сторін соціального діалогу, найбільш актуальних проблемних питань діяльності бізнесу, проектів нормативно-правових актів з питань економічної, фінансової, митно-тарифної та регуляторної політики.

1.19. Забезпечення дотримання процедури погодження із соціальними партнерами проектів нормативно-правових актів з питань економічної, митно-тарифної, соціальної політики.

1.20. Забезпечення здійснення головними розробниками проектів нормативно-правових актів аналізу їх впливу на інвестиційний клімат та ринок праці.

1.21. Щорічне визначення переліку проектів у пріоритетних галузях економіки, які одержуватимуть підтримку держави через інструменти державних гарантій, часткової компенсації кредитної ставки, надання пріоритету у рамках кредитних проектів міжнародних кредиторів з дотриманням положень Закону України „Про державну допомогу суб'єктам господарювання”.

1.22. Удосконалення механізму забезпечення першим робочим місцем молоді шляхом економічного стимулювання роботодавця, зокрема через надання роботодавцю компенсації зі сплати єдиного соціального внеску.

***Для забезпечення реального вирішення проблемних питань економічного розвитку і діяльності бізнесу в країні Сторони домовились:***

1.23. Протягом 2016 року:

1.23.1. Розглянути питання щодо запровадження спеціального режиму інвестиційної діяльності для новостворених експортних виробництв за умови створення певної кількості робочих місць, визначеного обсягу інвестицій та частки експорту з дотриманням положень Закону України „Про державну допомогу суб'єктам господарювання”;

1.23.2. Провести переговори щодо збільшення рівня зв'язаних ставок увізного мита на окремі товари (товарні групи) у рамках угод СОТ;

1.23.3. Розробити та впровадити заходи нетарифного регулювання імпорту, зокрема із використанням дозволених СОТ механізмів технічного захисту внутрішнього ринку від імпорту неякісного товару, що несе загрозу життю, здоров'ю людей та шкоду навколишньому природному середовищу;

1.23.4. Здійснити аналіз номенклатури і обсягів закупівель підприємствами з державною часткою власності з метою визначення переліку товарів, які можуть бути закуплені ними відповідно до чинного законодавства у вітчизняних виробників.

1.24. Спільно звертатись до НБУ з питань:

1.24.1. Скасування рішення про запровадження скорочених термінів повернення валютної виручки, а також щодо зменшення частки валютної виручки, яка підлягає обов'язковому продажу;

1.24.2. Сприяння активізації кредитування реального сектору економіки та заходів з підтримки банків, які здійснюють таке кредитування з дотриманням положень Закону України „Про державну допомогу суб'єктам господарювання”.

1.25. Проводити спільний моніторинг платних послуг, які є умовою для отримання адміністративних послуг та у разі необхідності вживати заходів для скорочення їх кількості та оптимізації вартості.

1.26. Забезпечити погашення заборгованості держави перед бізнесом з відшкодування податку на додану вартість і повернення передплат податку на прибуток.

1.27. Здійснювати заходи щодо виявлення та руйнування тіньових схем ухилення від сплати податків і мінімізації податкових зобов'язань.

1.28. Сприяти внесенню до Верховної Ради України проекту Закону України „Про установу бізнес-омбудсмена”.

1.29. Не пізніше ніж за 3 місяці до закінчення мораторію на проведення перевірок органами влади проводити консультації щодо доцільності продовження строків його дії та порядку його застосування.

1.30. Проводити моніторинг ситуації щодо ефективності зменшення єдиного соціального внеску та у разі необхідності вносити зміни до законодавства про єдиний соціальний внесок.

***Для забезпечення зайнятості населення, збереження та розвитку трудового потенціалу Сторони домовились:***

1.31. Залучати сторони соціального діалогу до розробки державних та галузевих стандартів освіти, кваліфікаційних характеристик, професійних стандартів.

1.32. Проводити підвищення кваліфікації працівників не рідше одного разу на 5 років, а також проводити професійну перепідготовку та підвищувати кваліфікацію працівників у періоди їх неповної зайнятості та для працівників, які перебувають під загрозою вивільнення.

1.33. Забезпечувати участь сторін соціального діалогу у процесах розроблення прогнозних та програмних документів економічного і соціального розвитку, обговоренні результатів реалізації програмних документів, у тому числі галузевих стратегій розвитку.

1.34. Забезпечувати своєчасне проведення консультацій Сторін на всіх стадіях бюджетного процесу, підвищення ефективності роботи постійно діючої тристоронньої робочої групи для проведення консультацій з бюджетних питань.

1.35. Здійснювати подальшу дерегуляцію підприємницької діяльності шляхом скорочення документів дозвільного характеру, розширення застосування декларативного принципу, лібералізації процедур здійснення нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності.

1.36. Удосконалити систему професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації, професійного навчання працівників та професійної орієнтації населення, умов здійснення наставництва.

1.37. Впровадити систему підтвердження результатів неформального професійного навчання за робітничими професіями.

1.38. Удосконалити методологічні підходи до прогнозування потреби у фахівцях та робітничих кадрах на ринку праці.

1.39. Формувати державне замовлення на підготовку фахівців та робітничих кадрів з урахуванням потреб ринку праці.

1.40. Розвивати національну систему кваліфікацій, у тому числі підтримку діяльності існуючих та заохочення створення нових галузевих рад, розвиток систем незалежного підтвердження кваліфікацій, розроблення професійних стандартів, утворення укрупнених (інтегрованих) професій та у разі необхідності вносити їх до Національного класифікатора України „Класифікатор професій” ДК 003:2010.

***Сторони рекомендують для включення до галузевих (міжгалузевих), територіальних угод та колективних договорів питання щодо:***

1.41. Умов залучення представників профспілкових організацій до роботи в органах управління суб'єктів господарювання.

1.42. Умов запровадження суб'єктами господарювання програм та стандартів соціальної відповідальності бізнесу, створення галузевих та корпоративних фондів професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників з дотриманням положень Закону України „Про державну допомогу суб'єктам господарювання”.

1.43. Визначення обсягів професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців з вищою освітою та кваліфікованих робітників у навчальних закладах та безпосередньо у роботодавця та обсягів коштів на цю

мету відповідно до потреб галузі, регіону, підприємства; запровадження дуальної форми підготовки у співпраці з навчальними закладами.

1.44. Умов відновлення наставництва, удосконалення професійного навчання працівників безпосередньо на виробництві, запровадження системи підтвердження кваліфікації за робітничими професіями за результатами неформального навчання.

1.45. Умов проведення професійної перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників у періоди їх неповної зайнятості та для працівників, які перебувають під загрозою звільнення.

## РОЗДІЛ II

### Оплата, умови, охорона праці та соціальний захист працюючих

З метою забезпечення справедливого розподілу результатів праці, реалізації права працівників на своєчасне отримання заробітної плати і її достатній рівень, задоволення потреб працівників на рівні вище за державні соціальні стандарти і соціальні гарантії, захисту споживчої вартості доходів працівників.

Виходячи з великої державної ваги і значення питань охорони праці та промислової безпеки для подальшого розвитку суспільного виробництва, потреби створення здорових і безпечних умов праці та реалізації в Україні кращих європейських і світових практик промислової безпеки, гігієни праці та виробничого середовища.

Для забезпечення реалізації і захисту прав та інтересів трудящих та членів їх сімей у сфері соціального захисту та соціального страхування.

### Оплата праці

#### *Сторони домовились:*

2.1. Темпи зростання середньої заробітної плати на підприємствах, організаціях небюджетної сфери усіх форм власності, де її розмір є меншим ніж 1,5 мінімальні заробітні плати, мають бути вищими, ніж прогнозний індекс споживчих цін на відповідний рік.

2.2. Темпи зростання середньої заробітної плати на підприємствах, організаціях небюджетної сфери усіх форм власності, де її розмір перевищує 3 (три) мінімальні заробітні плати, визначаються галузевими угодами з дотриманням гарантій, встановлених чинним законодавством.

2.3. У разі зростання реального ВВП сприяти зростанню реальної заробітної плати темпами, що перевищуватимуть темпи зростання ВВП.

2.4. У 2016 році на підприємствах, в організаціях небюджетної сфери усіх форм власності тарифна ставка робітника I розряду встановлюється у розмірі:

- визначеному відповідною галузевою угодою, укладеною до набрання чинності Угодою;

- не нижче 110 % мінімальної заробітної плати, визначеної Законом, для галузей, в яких не укладено галузеві угоди або положення укладених до набрання

чинності Угодою галузевих угод (згідно з реєстром, розміщеним на сайті Міністерства соціальної політики) не регулюють розмір тарифної ставки робітника I розряду.

Сторони до 1 грудня 2016 року проведуть переговори щодо визначення розміру тарифної ставки робітника I розряду на 2017 рік.

2.5. Конкретний розмір мінімальних ставок (окладів) заробітної плати, міжпосадові, міжрозрядні співвідношення встановлюються в галузевих, територіальних угодах і колективних договорах.

2.6. Розмір заробітної плати некваліфікованого працівника небюджетної сфери за повністю виконану норму робочого часу у нормальних умовах праці повинен перевищувати розмір прожиткового мінімуму для працездатних осіб, визначений законом.

2.7. Установити перелік і розміри доплат та надбавок до тарифних ставок, окладів і посадових окладів працівників, підприємств, установ і організацій, що мають міжгалузевий характер (крім бюджетної сфери), для встановлення у галузевих, територіальних угодах та колективних договорах згідно із додатком 3 до Угоди.

2.8. Здійснювати постійний моніторинг за своєчасністю і повнотою виплати заробітної плати та сплати єдиного соціального внеску. У разі виникнення загрози або підтвердження фактів несвочасності або неповної виплати заробітної плати та сплати єдиного соціального внеску вживати спільних оперативних заходів.

2.9. Кабінет Міністрів під час підготовки внесення змін до Закону України „Про Державний бюджет України на 2016 рік” розгляне можливість наближення термінів підвищення розміру мінімальної заробітної плати.

2.9.1. За підсумками виконання Державного бюджету у I півріччі 2016 року у разі перевиконання дохідної частини бюджету провести переговори щодо можливості збільшення розміру мінімальної заробітної плати у 2016 році та її наближення до фактичного розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб.

2.10. Починаючи з 2016 року, щороку при формуванні основних напрямів бюджетної політики та підготовці проекту закону про Державний бюджет України на відповідний рік передбачати зростання основних державних соціальних стандартів та гарантій (розмірів прожиткового мінімуму, мінімальної заробітної плати, посадового окладу (тарифної ставки) працівника першого тарифного розряду Єдиної тарифної сітки, мінімальної пенсії, соціальних виплат та допомог) відповідно до критеріїв передбачених Законом України „Про оплату праці” та Конвенціями МОП: 102 про мінімальні норми соціального забезпечення, 117 про основні цілі та норми соціальної політики, 131 про встановлення мінімальної заробітної плати з особливим урахуванням країн, що розвиваються, але не менш ніж на прогнозний рівень інфляції.

Визначення пропозицій щодо розміру мінімальної заробітної плати здійснюється щороку шляхом переговорів Сторін в наступні періоди:

у I кварталі при формуванні основних напрямів бюджетної політики на відповідний рік;

у III кварталі при формуванні законопроекту про Державний бюджет на відповідний рік.

У разі перевищення фактичного рівня інфляції над прогнозним більш ніж на 2 відсоткові пункти сторони протягом двох тижнів проводять консультації і переговори щодо запровадження компенсуючих механізмів знецінення грошових доходів та подають узгоджені пропозиції на розгляд Верховної Ради України.

2.11. Підготувати в рамках соціального діалогу сторін Національної тристоронньої соціально-економічної ради пропозиції щодо проведення комплексного реформування оплати праці та колективно-договірного регулювання соціально-трудових відносин.

2.12. Не допускати без проведення попередніх консультацій (переговорів) із сторонами соціального діалогу відповідно до Порядку здійснення соціального діалогу (додаток 4 до Угоди) ініціювання перегляду норм законів України, постанов Кабінету Міністрів у бік зменшення розмірів доплат, надбавок, винагород, інших заохочувальних та компенсаційних виплат.

2.13. Розробити пропозиції щодо забезпечення єдиних підходів в оплаті праці працівників національних закладів.

2.14. Опрацювати протягом 2016 року можливість зменшення податкового навантаження на заробітну плату.

2.15. Протягом 2016 року розробити та узгодити Методику розрахунку розміру мінімальної заробітної плати.

2.16. Протягом 2016 року розробити та подати до Верховної Ради України законопроект щодо захисту заробітної плати відповідно до розділу III Конвенції № 173 Міжнародної організації праці про захист вимог працівників у випадку неплатоспроможності роботодавця шляхом створення інституту гарантування таких виплат.

2.17. Проводити постійний моніторинг та регулярно, але не рідше ніж один раз на півріччя обмінюватися інформацією (розглядати за участю відповідних сторін на відповідних рівнях) про стан дотримання положень Угоди у сфері оплати праці та заходи, що вживаються для усунення виявлених порушень.

2.18. Вживати системних заходів для формування негативного ставлення у суспільстві до несвочасної виплати та необлікуваної заробітної плати.

2.19. Збільшити частку основної заробітної плати в структурі фонду оплати праці до кінця 2016 року до 62 %, до кінця 2017 року – до 64 %.

### ***Кабінет Міністрів та Сторона роботодавців зобов'язуються:***

2.20. Забезпечити, починаючи з 2016 року щорічне зростання середньомісячної заробітної плати в цілому по економіці на рівні вищому ніж прогнозний індекс споживчих цін.

2.21. При застосуванні на підприємствах, організаціях небюджетної сфери усіх форм власності, альтернативних систем оплати праці (безтарифної, грейдової та ін.) встановлювати нижню межу оплати за кваліфіковану працю не нижче розміру тарифної ставки робітника I розряду в небюджетній сфері. До розробки та



впровадження систем оплати праці на підприємствах в обов'язковому порядку залучати представників профспілок.

2.22. Протягом дії Угоди шляхом підвищення заробітної плати щороку зменшувати не менш ніж на 3 % частку працівників, які отримують заробітну плату нижче за 2 мінімальні заробітні плати, та не менш ніж на 2 % збільшувати частку працівників, які отримують заробітну плату вище, ніж 4 мінімальні заробітні плати.

2.23. Забезпечувати своєчасну і в повному обсязі виплату заробітної плати на підприємствах, установах, організаціях усіх форм власності.

### ***Кабінет Міністрів зобов'язується:***

2.24. Протягом 6 місяців з дня підписання Угоди внести до Верховної Ради України законодавчі пропозиції щодо захисту працівників у випадку затримки виплати заробітної плати на активних підприємствах та на підприємствах – банкрутах.

2.25. Забезпечити до 1 вересня 2016 року погашення заборгованості із виплати заробітної плати на економічно активних підприємствах державної форми власності та на тих підприємствах, де частка державної форми власності перевищує 50 %, не менш ніж на 50 % від обсягів заборгованості, що склалася станом на 1 січня 2016 року, й не допускати утворення нових зарплатних боргів.

Вжити заходів для повного погашення заборгованості із заробітної плати на підприємствах всіх форм власності.

У разі затримки виплати заробітної плати працівникам надавати на вимогу профспілок інформацію про наявність коштів на рахунках підприємства відповідно до законодавства.

2.26. При формуванні проекту Державного бюджету на відповідний рік проводити переговори щодо встановлення розміру мінімальної заробітної плати в строки та порядку, передбачені Регламентом ведення колективних переговорів щодо встановлення розміру мінімальної заробітної плати (додаток 5 до Угоди).

2.27. У разі, коли розмір мінімальної заробітної плати протягом двох місяців поспіль становитиме менше 35 % середньої заробітної плати в економіці, ініціювати переговори щодо перегляду в установленому порядку розміру мінімальної заробітної плати.

2.28. Щороку до 1 травня та до 1 серпня проводити переговори щодо встановлення розміру посадового окладу (тарифної ставки) працівника першого тарифного розряду Єдиної тарифної сітки та посадових окладів працівників бюджетної сфери, яким посадові оклади визначаються окремими рішеннями Кабінету Міністрів, у тому числі державних службовців, з метою поступового наближення розмірів посадових окладів (тарифних ставок) до законодавчо гарантованого рівня.

При підготовці проекту чи внесенні змін до Державного бюджету на відповідний рік розглядати з урахуванням можливостей зведеного бюджету питання щодо:

підвищення розміру посадового окладу (тарифної ставки) працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки на рівні, вищому ніж індекс інфляції, із відповідним забезпеченням збільшення фонду оплати праці;

зменшення грошового розриву між посадовим окладом (тарифною ставкою) працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки та мінімальною заробітною платою;

відповідного збільшення фонду оплати праці для державних службовців.

2.29. Не допускати збільшення грошового розриву між посадовим окладом (тарифною ставкою) працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки та мінімальною заробітною платою.

Забезпечити у 2017 році скорочення грошового розриву між розміром посадового окладу (тарифної ставки) працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки і мінімальною заробітною платою на рівні, що перевищує прогнозний індекс споживчих цін (грудень до грудня попереднього року).

2.30. Розглядати щокварталу за участю представників центральних органів виконавчої влади та профспілок бюджетної сфери результати виконання зведеного бюджету за попередній квартал та пропозиції щодо підвищення заробітної плати у бюджетній сфері, у тому числі для державних службовців, зменшення грошового розриву між посадовим окладом (тарифною ставкою) працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки та мінімальною заробітною платою за наявності можливостей зведеного бюджету.

Збільшувати посадовий оклад (тарифну ставку) працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки на рівні, не меншому ніж:

прогнозний індекс споживчих цін у попередньому році;

прогнозний індекс споживчих цін на плановий рік;

прогнозне збільшення доходів зведеного бюджету планового року відносно попереднього року.

Вжити заходів для системного підвищення середньої заробітної плати в бюджетній сфері.

2.31. При формуванні основних напрямів бюджетної політики та Державного бюджету проводити разом із сторонами соціального діалогу попередні консультації щодо можливості та необхідності відновлення окремих норм та соціальних гарантій, які діяли станом на 1 січня 2014 року, або встановлення нових та у разі необхідності подавати відповідні законодавчі пропозиції.

2.32. Підготувати протягом 2016 року інформацію щодо можливості забезпечення зростання до 2020 року:

2.32.1. Частки оплати праці у валовому внутрішньому продукті не нижче 60 %;

2.32.2. Частки заробітної плати у структурі доходів населення до 65 %.

***Профспілкова Сторона зобов'язується:***

2.33. Здійснювати громадський контроль за додержанням на підприємствах, в установах та організаціях законодавства про працю, в тому числі за виконанням договірних гарантій з оплати праці та своєчасністю виплати заробітної плати.

2.34. Передбачати відповідні зобов'язання з оплати праці в угодах і колективних договорах.

2.35. Взаємодіяти у вирішенні питань з реалізації права на своєчасну і повну оплату праці з органами виконавчої влади, органами державного нагляду.

2.36. Надавати консультації та правову допомогу працівникам – членам профспілок у захисті їх прав з питань оплати праці, представляти їх інтереси у комісіях по трудових спорах та судах.

2.37. Постійно проводити аналіз і оцінку стану реалізації законодавства з питань оплати праці, вносити пропозиції щодо його удосконалення.

2.38. Інформувати Сторони про випадки порушення законодавства на окремих підприємствах для вжиття необхідних заходів.

***Сторони рекомендують для включення до галузевих (міжгалузевих), територіальних угод та колективних договорів питання щодо:***

2.39. Норм стосовно темпів зростання середньої заробітної плати.

2.40. Норм стосовно мінімальних рівнів в оплаті праці у позабюджетній сфері.

2.41. Заходів, спрямованих на збільшення частки оплати праці в операційних витратах з реалізованої продукції, робіт, послуг.

2.42. Умов та порядку виплати додаткової компенсації у разі несвоєчасності або неповноти виплати заробітної плати небюджетної сфери.

2.43. Забезпечення нарахування компенсації за несвоєчасну виплату заробітної плати та своєчасну виплату такої компенсації працівникам.

2.44. Забезпечення дотримання вимог частини четвертої статті 77 Бюджетного кодексу України щодо врахування у першочерговому порядку потреби в коштах на оплату праці працівників бюджетних установ відповідно до встановлених законодавством умов оплати праці та розміру мінімальної заробітної плати під час затвердження відповідних бюджетів.

### **Умови та охорона праці**

***Сторони домовились:***

2.45. Спільно опрацювати у 2016 році комплекс заходів щодо забезпечення легалізації трудових відносин на підприємствах, в установах, організаціях з метою скорочення обсягів нелегальної праці та нелегальної зарплати.

2.46. Спільно опрацювати протягом 2016-2017 років пропозиції щодо ратифікації наступних Конвенцій МОП:

2.46.1. № 121 1964 року про допомогу у випадках виробничого травматизму;

2.46.2. № 152 1979 року про техніку безпеки та гігієну праці на портових роботах;

2.46.3. № 167 1988 року про безпеку та гігієну праці у будівництві;

2.46.4. № 187 2006 року про основи, що сприяють безпеці та гігієні праці.

2.47. Рекомендувати Фонду соціального страхування України щорічно передбачати у бюджеті Фонду кошти на:

2.47.1. Проведення навчання представників роботодавців, профспілок, органів виконавчої влади і місцевого самоврядування з питань охорони праці згідно з поданими в установленому порядку заявками;

2.47.2. Запровадження з 2016 року на національному каналі телевізійного проєкту „Безпека праці та життєдіяльності”.

2.48. Опрацювати у 2016 році питання удосконалення державної статистичної звітності для об’єктивного спостереження за реальним станом умов та безпеки праці, виробничого травматизму, професійної захворюваності, їх соціально-економічних наслідків, видатків роботодавців на заходи поліпшення умов та безпеки праці.

2.49. Провести консультації щодо застосування паспорта здоров'я працівників підприємств, установ, організацій.

2.50. Сприяти впровадженню системи управління охороною праці на підприємствах всіх форм власності, в тому числі управління ризиками.

2.51. Сприяти здійсненню профілактично-відновлювального лікування та оздоровлення працівників насамперед зайнятих в шкідливих умовах праці, зокрема в санаторіях-профілакторіях, санаторно-курортних закладах шляхом залучення усіх можливих джерел фінансування.

### ***Кабінет Міністрів та Сторона роботодавців зобов’язуються:***

2.52. Сприяти наданню роботодавцями на запит первинних профспілкових організацій інформації про здійснення на конкретних підприємствах, в установах, організаціях, заходів щодо:

2.52.1. Належної організації соціально-побутового забезпечення працівників (організація гарячого харчування, робота санітарно-побутових приміщень);

2.52.2. Проведення згідно із законодавством медичних оглядів працівників та своєчасного і повного виконання рекомендацій заключного акта за результатами періодичного медичного огляду працівників;

2.52.3. Своєчасного проведення атестації робочих місць та надання працівникам пільг і компенсацій за важкі та шкідливі умови праці.

### ***Кабінет Міністрів зобов’язується:***

2.53. Організувати спільну із сторонами соціального діалогу роботу, в тому числі на рівні відповідних центральних органів виконавчої влади щодо імплементації в національне законодавство норм права ЄС відповідно до Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, ратифікованих Конвенцій МОП та Європейської соціальної Хартії.

2.54. Надавати щорічно СПО профспілок та СПО роботодавців узагальнену інформацію про стан проведення атестації робочих місць за умовами праці та надання працівникам пільг і компенсацій за важкі та шкідливі умови праці у розрізі видів економічної діяльності та періодичних профілактичних медичних оглядів працівників.

2.55. Переглянути за участю сторін соціального діалогу чинні нормативно-правові акти з питань проведення атестації робочих місць за умовами праці та визначення права працівників на пільги і компенсації за роботу з шкідливими умовами праці та у разі необхідності внести відповідні зміни до них.

2.56. Передбачити в загальнодержавному реєстрі пацієнтів окремий облік первинних звернень за медичною допомогою постраждалих внаслідок травм, реєстрацію, облік виробничих травм та професійних захворювань.

2.57. Забезпечити фінансування заходів Загальнодержавної програми поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища на 2014-2018 роки, затвердженої Законом України від 4 квітня 2013 року № 178-VII, в межах видатків державних органів, визначених законом, та за рахунок інших джерел.

2.58. Створити протягом 2016 року в центральних органах виконавчої влади, а до кінця 2017 року у місцевих органах виконавчої влади відповідно до Закону України „Про охорону праці” структурні підрозділи або визначити уповноважену особу з охорони праці та забезпечити їх належну роботу в рамках системи управління охороною праці на державному, галузевому і регіональному рівнях.

2.59. Підготувати для внесення Президентом України в 2016 році проект Закону України щодо ратифікації Конвенції 2006 року про працю в морському судноплаванні.

2.60. Протягом 2016-2017 років розробити узгоджену із соціальними партнерами Концепцію відновлення медицини праці в Україні та здійснення профілактичних заходів із запобігання професійним захворюванням і професійним отруєнням у працівників, зайнятих на виробництвах з шкідливими умовами праці.

2.61. У 2016 році внести на розгляд Кабінету Міністрів Концепцію відновлення медицини праці в Україні та здійснення профілактичних заходів із запобігання професійним захворюванням і професійним отруєнням у працівників, зайнятих на виробництвах з шкідливими умовами праці, а також з комплексом профілактичних заходів, спрямованих на запобігання професійним захворюванням і професійним отруєнням працівників, зменшення кількості смертельних випадків на виробництві від серцево-судинної недостатності та порушення мозкового кровообігу та випадків смерті на робочому місці, не пов'язаних з виробництвом.

2.62. Забезпечити з 2016 року розміщення на офіційному сайті Держпраці зведеної інформації про суб'єктів господарської діяльності, які проводять навчання з питань охорони праці.

2.63. Відповідно до ст. 19 Закону України „Про охорону праці” доручити бюджетним установам щороку передбачати у розрахунках до кошторисів

окремим розділом видатки на охорону праці, а головним розпорядникам бюджетних коштів забезпечити контроль за виконанням вказаного доручення.

2.64. Щорічно розглядати на урядовому рівні за участі сторін соціального діалогу стан виробничого травматизму і професійних захворювань в Україні.

### ***Профспілкова Сторона зобов'язується:***

2.65. Здійснювати громадський контроль за:

2.65.1. Додержанням роботодавцями на підприємствах, в установах та організаціях законодавства про працю, умов трудових договорів, колективних договорів та угод з оплати праці та своєчасністю виплати заробітної плати;

2.65.2. Додержанням роботодавцями законодавства про охорону праці, створенням безпечних і нешкідливих умов праці, належних виробничих та санітарно-побутових умов, забезпеченням працівників спецодягом, спецвзуттям, іншими засобами індивідуального та колективного захисту; за реалізацією прав громадян у сфері охорони здоров'я, відновлення професійного здоров'я, медико-соціальної допомоги та вносити за результатами цього контролю відповідні подання керівникам підприємств, установ, організацій, державним контролюючим органам, Кабінету Міністрів.

2.66. У випадку відмови роботодавців усунути порушення трудового законодавства, ініціювати розгляд цих питань відповідними органами державної виконавчої влади, об'єднаннями роботодавців для вжиття необхідних заходів реагування або звернення до судових органів.

2.67. Брати участь у розробленні державної політики у галузі охорони праці, надавати обґрунтовані пропозиції Кабінету Міністрів та відповідним центральним органам виконавчої влади.

2.68. Забезпечити участь представників профспілок у роботі комісій по трудових спорах та комісій з розслідування усіх нещасних випадків на виробництві.

2.69. Забезпечити направлення представників профспілкових організацій на спеціалізоване навчання в рамках відповідної програми Фонду соціального страхування України.

2.70. Організувати роботу шtatних правових і технічних інспекторів праці профспілок в основних виробничих і бюджетних галузях та регіонах, надання ними організаційної, методичної і консультативної допомоги уповноваженим активістам первинних організацій в трудових колективах.

### ***Сторони рекомендують для включення до галузевих (міжгалузевих), територіальних угод і колективних договорів питання щодо:***

2.71. Оздоровлення працівників, які працюють у шкідливих та важких умовах праці.

2.72. Забезпечення здійснення права на охорону праці та соціальний захист працівників у повному обсязі відповідно до національного законодавства та

міжнародних актів, ратифікованих Україною та передбачених Угодою про асоціацію між Україною та Європейським Союзом.

2.73. Організації для працівників та представників профспілок на підприємстві, в організації чи установі необхідного навчання з питань охорони праці.

2.74. Організації своєчасного і кваліфікованого надання першої домедичної та невідкладної медичної допомоги потерпілим від нещасних випадків і аварій на виробництві, створення служб гігієни праці.

2.75. Безперешкодного доступу до робочих місць представників відповідної профспілки для здійснення громадського контролю за дотриманням законодавства про працю та про охорону праці, соціально-економічних прав працівників.

2.76. Залучення сторонами соціального діалогу відповідного рівня, при потребі, позаштатних технічних радників (експертів, фахівців) для кваліфікованого розгляду окремих аспектів безпеки і гігієни праці.

2.77. Недопущення притягнення до відповідальності працівників внаслідок вчинених ними належним чином дій щодо захисту своїх прав з питань охорони праці, або працівників, які відмовились від виконання роботи чи залишили роботу і мали достатні підстави вважати, що вона становить безпосередню й серйозну небезпеку для їх життя чи здоров'я, життя та здоров'я інших людей.

2.78. Спрямування коштів на охорону праці в обсязі не менше законодавчо встановленого мінімального рівня витрат на охорону праці та коштів, визначених відповідною колективною угодою.

2.79. Здійснення заходів, спрямованих на поліпшення умов праці та приведення їх у відповідність до вимог законодавства про охорону праці.

2.80. Впровадження прогресивних технологій, досягнень науки і техніки з охорони праці, засобів механізації, автоматизації та роботизації ділянок виробництва з важкими та шкідливими умовами праці з метою зменшення негативної дії шкідливих факторів на працівників та попередження професійних захворювань.

2.81. Запровадження скороченої тривалості робочого часу (із збереженням заробітної плати) для жінок, які мають дітей віком до 14 років або дитину-інваліда без зменшення оплати праці.

2.82. Організації сильної профілактичної роботи сторін соціального діалогу для попередження виробничого травматизму і професійних захворювань.

## **Соціальний захист працюючих**

### ***Сторони домовились:***

2.83. Підготувати протягом 2016 року проект Закону України „Про внесення змін до Закону України „Про прожитковий мінімум” стосовно нових підходів щодо методології визначення прожиткового мінімуму відповідно до конвенцій МОП.

2.84. Провести протягом 2016-2017 років тристоронні консультації за участі міжнародних експертів щодо удосконалення системи державних соціальних стандартів та гарантій з метою їх наближення до міжнародних стандартів.

2.85. Щорічно здійснювати обговорення результатів моніторингу та оцінки забезпечення гідної праці в Україні.

2.86. Проводити реформування системи соціальних пільг та податкових пільг соціального спрямування в рамках соціального діалогу з метою вироблення узгоджених рішень.

2.87. Проводити консультації з метою зближення позицій сторін щодо змін законодавства з питань загальнообов'язкового державного соціального страхування, структурних перегорень у фондах соціального страхування, розміру та розподілу єдиного соціального внеску, розмірів страхових виплат та надання послуг.

2.88. Вживати заходів з удосконалення системи пенсійного забезпечення, порядку перерахунку, осучаснення та індексації пенсій, розвитку накопичувальної пенсійної системи, звільнення солідарної пенсійної системи від невластивих їй виплат.

2.89. Удосконалити систему пільгового пенсійного забезпечення осіб, зайнятих на роботах із шкідливими і важкими умовами праці, у т. ч. проведення та використання результатів атестації робочих місць за умовами праці, порядок фінансового покриття витрат на виплату цих пенсій тощо.

2.90. Рекомендувати під час укладання галузевих, територіальних угод і колективних договорів включення до них зобов'язань щодо додаткового соціального захисту ветеранів праці та людей похилого віку, малозабезпечених та інших вразливих категорій осіб.

2.91. З урахуванням результатів опрацювання науково-дослідних робіт „Підготовка до підписання Європейського кодексу соціального забезпечення” і „Підготовка до ратифікації 24 пунктів Європейської соціальної хартії (переглянутої), до яких Україна не приєдналася” вивчити питання можливості приєднання України до:

2.91.1. Європейського кодексу соціального забезпечення;

2.91.2. Окремих пунктів Європейської соціальної хартії (переглянутої), до яких Україна не приєдналася при ратифікації.

2.92. Підготувати за участю сторін соціального діалогу узгоджені законодавчі пропозиції щодо вдосконалення механізму індексації грошових доходів населення.

2.93. Щороку до 1 липня проводити тристоронні консультації із визначення економічно і соціально обґрунтованого розміру єдиного соціального внеску та пропорції його розподілу за видами соціального страхування.

2.94. Провести до 1 жовтня 2016 року консультації щодо відновлення щорічного (з 1 березня) перерахунку щомісячних страхових виплат для потерпілих на виробництві та можливості підвищення мінімального розміру допомоги по безробіттю для застрахованих осіб.



2.95. Здійснювати упереджувальні заходи соціального захисту вразливих категорій громадян з метою мінімізації негативного впливу підвищення цін/тарифів на рівень життя населення.

2.96. Забезпечувати інформаційну відкритість Пенсійного фонду України, розширити публікування прогностичних та аналітичних матеріалів, статистичні дані стосовно надходження коштів до Пенсійного фонду, кількості пенсіонерів (у т. ч. за видами одержуваних пенсій) та середніх розмірів пенсій, одержувачів різних пенсійних виплат.

2.97. Опрацювати питання щодо збільшення представництва об'єднань профспілок та організацій роботодавців у складі правління Пенсійного фонду України.

***Кабінет Міністрів зобов'язується:***

2.98. Надавати СПО об'єднань профспілок та СПО сторони роботодавців, які є Сторонами, інформацію про:

2.98.1. Фактичну величину прожиткового мінімуму на одну особу на місяць та для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення (з урахуванням обов'язкових платежів), в цілому по Україні разом із відповідними розрахунками – щомісяця;

2.98.2. Основні показники рівня життя населення та бідності у цілому по Україні та в розрізі регіонів – щокварталу;

2.98.3. Стан розроблення та затвердження соціальних стандартів і нормативів – двічі на рік.

2.99. Опрацювати з урахуванням можливостей Пенсійного фонду України та державного бюджету питання щодо відновлення норми Закону України „Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування” стосовно щорічного перерахунку пенсій у зв'язку із зростанням середньої заробітної плати в минулому році та щодо поступового зменшення розриву у розмірах пенсій, призначених у різні роки.

2.100. Центральні органи виконавчої влади та державні колегіальні органи, які є головними розробниками нормативно-правових актів з питань регулювання чинних тарифів для населення на електроенергію, газ, послуги транспорту і зв'язку приймають рішення після обговорення у відповідних постійно діючих тристоронніх дорадчих органах, утворених за участю представників СПО об'єднань профспілок та СПО сторони роботодавців, які є Сторонами.

2.101. Проводити тристоронні консультації перед прийняттям Кабінетом Міністрів рішень щодо субсидій за спожиті населенням житлово-комунальні послуги.

**Гуманітарні питання, молодіжна політика,  
задоволення духовних потреб населення**

***Сторони домовились:***

2.102. Вживати заходів для підвищення якості надання послуг з оздоровлення і відпочинку дітей, учнів і студентів із залученням всіх можливих джерел фінансування.

2.103. Передбачити включення до регіональних програм соціально-економічного розвитку питань щодо:

2.103.1. Оздоровлення та відпочинку дітей, у тому числі збереження мережі та відновлення роботи дитячих закладів оздоровлення та відпочинку;

2.103.2. Збільшення чисельності працевлаштованих на перше робоче місце випускників ;

2.103.3. Виділення земельних ділянок для індивідуального будівництва і колективної забудови під МЖК в порядку, встановленому Земельним кодексом України;

2.103.4. Розвитку програм забезпечення молоді житлом;

2.103.5. Розвитку фізичної культури і спорту та патріотичного виховання;

2.103.6. Збереження та сприяння діяльності молодіжних центрів праці.

2.104. Підвищувати престижність робітничих професій серед молоді, як фундаментальних в розвитку національної економіки.

2.105. Сприяти вирішенню питань забезпечення молоді житлом шляхом удосконалення чинних (чи розробки нових) механізмів щодо:

2.105.1. Надання пільгових довготермінових кредитів;

2.105.2. Учасі в програмах молодіжного житлового будівництва;

2.105.3. Забезпечення службовим житлом;

2.105.4. Компенсації відсоткової ставки по іпотечним кредитам;

2.105.5. Надання житла в оренду;

2.105.6. Сплати підприємствами першого внеску за придбання квартири робітниками;

2.105.7. Спрощення умов участі молоді у державній програмі Пільгового довготермінового кредитування молодих сімей та одиноких молодих громадян на будівництво (реконструкцію) і придбання житла.

2.106. Проводити консультації щодо соціальних гарантій осіб, які навчаються, та молоді у частині рівня стипендіального забезпечення, оздоровлення, забезпечення житлом, працевлаштування та надання першого робочого місця, відновлення надання одноразової грошової допомоги випускникам вищих навчальних закладів, які працевлаштовуються у сільській місцевості, та вносити узгоджені пропозиції.

2.107. Проводити щороку оздоровлення і відпочинок дітей із залученням додаткових джерел фінансування.

2.108. Опрацювати до 1 вересня 2016 року питання щодо термінів поступового збільшення розміру мінімальної академічної стипендії до рівня прожиткового мінімуму в розрахунку на одну особу на місяць з урахуванням можливостей бюджету.

***Кабінет Міністрів зобов'язується:***

2.109. Щороку передбачати у державному бюджеті України на відповідний рік кошти на:

2.109.1. Фінансову підтримку всеукраїнських фізкультурно-спортивних товариств „Україна”, „Спартак”, „Колос”, „Динамо”;

2.109.2. Надання кредитів на здобуття вищої освіти;

2.109.3. Фінансову підтримку діяльності молодіжних та дитячих громадських організацій на виконання загальнодержавних програм з питань сім'ї, жінок, молоді та дітей.

2.110. Провести консультації з приводу виконання положень Законів України „Про зайнятість населення”, „Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні” щодо реалізації права молоді на перше робоче місце, за результатами яких підготувати відповідні законодавчі пропозиції.

2.111. Забезпечувати виконання Програми сприяння зайнятості населення та стимулювання створення нових робочих місць на період до 2017 року.

2.112. Розробити і затвердити „Типове положення „Про студентський та учнівський гуртожитки”.

***Кабінет Міністрів та Сторона роботодавців зобов'язуються:***

2.113. Вживати заходів з метою удосконалення профорієнтаційної роботи з молоддю, у тому числі з учнями, підвищення їх мотивації до трудової діяльності за професіями і спеціальностями, затребуваними на ринку праці.

***Сторони рекомендують для включення до галузевих (міжгалузевих), територіальних угод питання щодо:***

2.114. Визначення узгоджених пропозицій щодо поетапного збільшення обсягів фінансування навчальних закладів:

2.114.1. Для здобуття безоплатної професійно-технічної освіти;

2.114.2. Оновлення матеріально-технічної бази ПТНЗ, в т.ч. з метою підвищення престижності робітничих професій.

***Сторони рекомендують для включення до територіальних угод питання щодо:***

2.115. Можливого звільнення дитячих оздоровчих закладів та позашкільних навчальних закладів спортивного профілю від оподаткування земельним податком та податком на нерухоме майно.

2.116. Передбачення коштів на фінансову підтримку дитячо-юнацьких спортивних шкіл.

2.117. Пільгового перевезення студентів ВНЗ та учнів ПТНЗ залізничним та автотранспортом.

2.118. Передбачення коштів на фінансову підтримку діяльності молодіжних та дитячих громадських організацій на виконання регіональних програм з питань сім'ї, жінок, молоді та дітей.

### **Розділ III**

#### **Соціальний діалог**

З метою сприяння соціальній інтеграції суспільства, формуванню соціальної солідарності і відповідальності, збалансування інтересів сторін соціального діалогу для подальших прогресивних перетворень країни, досягнення результативності соціального діалогу,

#### ***Сторони домовилися:***

3.1. Здійснювати соціальний діалог з питань формування та реалізації державної соціально-економічної політики і трудових відносин у формах обміну інформацією, консультацій, переговорів, узгоджувальних нарад, робочих зустрічей тощо.

3.2. У процесі розроблення законопроектів та проектів інших нормативно-правових актів з питань формування та реалізації державної соціально-економічної політики і трудових відносин (далі – проекти актів) соціальний діалог здійснювати у порядку, визначеному в додатку 4 до Угоди.

3.3. Забезпечувати участь уповноважених представників профспілкової Сторони та Сторони роботодавців у засіданнях Кабінету Міністрів та Урядових комітетів, надавати їм можливість представляти позицію Сторін при обговоренні і прийнятті рішень з питань формування та реалізації державної соціальної, економічної політики, регулювання трудових відносин.

3.4. Здійснювати обмін інформацією про виявлені факти порушень конвенцій МОП, інших міжнародних договорів, учасником яких є Україна, та національного законодавства щодо забезпечення прав і гарантій діяльності профспілок, організацій роботодавців, їх об'єднань з метою вжиття заходів до їх усунення.

3.5. Протягом першого року дії Угоди здійснити аналіз відповідності чинного законодавства положенням Конвенції МОП № 151 „Про захист права на організацію та процедури визначення умов зайнятості на державній службі” та вжити підготовчих заходів для її ратифікації.

3.6. Проводити безоплатно обмін інформацією, документами і матеріалами, статистичними даними з питань, що визначені цією Угодою, для виконання взятих на себе зобов'язань та здійснення взаємного контролю.

3.7. Надавати організаційну та методичну допомогу учасникам соціального діалогу на всіх рівнях з питань колективно-договірного регулювання соціально-трудових відносин, укладення угод і колективних договорів та забезпечення їх виконання.

3.8. Здійснювати систематичне висвітлення у засобах масової інформації домовленостей, досягнутих під час проведення консультацій і переговорів сторін соціального діалогу, та оприлюднення інформації про стан виконання взятих на себе зобов'язань.

3.9. Здійснити аналіз національного законодавства та кращих європейських практик ведення соціального діалогу, за його результатами розробити узгоджені пропозиції про внесення змін та доповнень до чинного законодавства.

3.10. Забезпечити безперервність роботи органів соціального діалогу, у т.ч. шляхом розроблення дієвого механізму оперативного формування складу сторін у таких органах.

3.11. З метою підвищення культури ведення соціального діалогу, поширення європейських цінностей і принципів впроваджувати в практику трудових та соціально-економічних відносин сучасні форми і методи соціального діалогу шляхом проведення навчань, семінарів, конференцій, „круглих столів”, тренінгів тощо.

### ***Кабінет Міністрів зобов'язується:***

3.12. Забезпечити у разі звернення репрезентативних всеукраїнських профспілок та їх об'єднань і/або репрезентативних об'єднань організацій роботодавців, утворення протягом двох місяців галузевих (міжгалузевих) тристоронніх або двосторонніх соціально-економічних рад.

### ***Рекомендації сторонам соціального діалогу іншого рівня:***

3.13. Учасникам колективних переговорів з укладення галузевих (міжгалузевих), територіальних угод та колективних договорів застосовувати визначені Угодою засади ведення соціального діалогу та форми взаємодії сторін на відповідному рівні.

3.14. Сторонам галузевих (міжгалузевих) соціально-економічних рад у галузях економіки, де в тарифах, товарах (цінах) суб'єктів природних монополій здійснюється державне регулювання (встановлення) фондів оплати праці, залучати до роботи ради представників органу, що здійснює державне регулювання у відповідній галузі.

3.15. Сторонам галузевих (міжгалузевих) угод у галузях економіки, де в тарифах, товарах (цінах) суб'єктів природних монополій здійснюється державне регулювання (встановлення) фондів оплати праці, під час колективних переговорів з укладення угоди залучати представника органу, що здійснює державне регулювання у відповідній галузі.

3.16. Залучати представників профспілкових організацій у порядку, визначеному законодавством та/або колективними договорами до участі в роботі органів управління суб'єктів господарювання та за їх пропозицією – до розроблення і внесення змін до:

3.16.1. Статутів підприємств у частині повноважень профспілок представляти інтереси працівників та захищати їх соціально-економічні, трудові права;

3.16.2. Внутрішніх документів підприємств (правил трудового розпорядку, програм розвитку персоналу тощо);

3.16.3. Фінансових планів у частині соціально-економічного розвитку державних підприємств, інших суб'єктів господарювання, у статутному капіталі яких понад 50 % акцій (часток, паїв) належить державі, їх дочірніх підприємств;

3.16.4. Порядку розподілу і використання частини прибутку, що залишається у розпорядженні державних підприємств, інших суб'єктів господарювання, у статутному капіталі яких понад 50 % акцій (часток, паїв) належить державі, на соціально-економічний розвиток.

3.17. Проводити у визначеному колективним договором порядку за рахунок коштів підприємства (з урахуванням його фінансових можливостей) навчання представників, які беруть участь у роботі наглядової ради або інших органів управління господарського товариства.

### **Заключні положення**

#### ***Сторони домовились:***

Забезпечити у межах своїх повноважень реалізацію Угоди відповідно до заходів щодо виконання її положень.

Кожна зі Сторін не пізніше чотирьох місяців після підписання Угоди та проведення спільних консультацій затверджує зазначені заходи та надсилає іншим Сторонам.

Опублікувати Угоду в газетах „Урядовий кур'єр”, „Профспілкові вісті”, інших засобах масової інформації та розмістити на офіційних веб-сайтах суб'єктів Сторін.

У місячний строк після підписання Угоди спільно розробити критерії оцінки виконання її положень.

Здійснювати в рамках своїх повноважень контроль за виконанням Угоди згідно з Регламентом здійснення контролю за виконанням Генеральної угоди (додаток 6 до Угоди).

Підготувати узгоджені пропозиції щодо змін законодавства про колективні договори і угоди та про вирішення трудових спорів та сприяти їх прийняттю Верховною Радою України.

Рекомендувати сторонам соціального діалогу на галузевому і територіальному рівнях протягом трьох місяців після підписання Угоди привести у відповідність до її положень галузеві (міжгалузеві), територіальні угоди.

Рекомендувати включати до галузевих (міжгалузевих), територіальних угод і колективних договорів питання щодо порядку вирішення трудових спорів.

Зміни та доповнення до Угоди вносяться за взаємною згодою Сторін після проведення колективних переговорів.

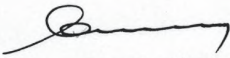
У разі внесення змін до законодавства, що стосується положень Угоди, Сторони в обов'язковому порядку розглядають за ініціативою будь-якої із Сторін, пропозиції щодо внесення відповідних змін та доповнень до Угоди.

Угода підписана у трьох примірниках, які зберігаються у кожній із Сторін і мають однакову юридичну силу.

**Угоду підписали:**

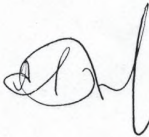
**Від Сторони  
органів виконавчої  
влади:**

**Прем'єр-міністр  
України**



**В. ГРОЙСМАН**

**Міністр соціальної  
політики України**



**А. РЕВА**

**Від Сторони  
роботодавців:**


**Перший заступник  
Голови Спільного  
представницького  
органу сторони  
роботодавців на  
національному рівні**



**О. МІРОШНИЧЕНКО**

**Від профспілкової  
Сторони:**

**Голова Спільного  
представницького  
органу  
репрезентативних  
всеукраїнських  
об'єднань  
профспілок на  
національному рівні**



**Г. ОСОВИЙ**

**Всеукраїнські об'єднання організацій роботодавців,  
які входять до Спільного представницького органу сторони  
роботодавців на національному рівні**

1. Конфедерація роботодавців України.
2. Міжнародна організація роботодавців підприємств галузі залізничного транспорту „Федерація залізничників України”.
3. Об'єднання організацій роботодавців України.
4. Федерація роботодавців України.

**ПЕРЕЛІК  
організацій роботодавців, які входять до складу  
всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців  
(довідково)**

**Територіальні організації роботодавців**

1. Всеукраїнська асоціація роботодавців.
2. Вінницьке обласне об'єднання організацій роботодавців.
3. Волинське обласне об'єднання організацій роботодавців.
4. Громадська організація „Об'єднання організацій роботодавців Луганської області”.
5. Житомирська обласна організація роботодавців.
6. Житомирське обласне об'єднання організацій роботодавців.
7. Закарпатська обласна організація роботодавців „Рутенія”.
8. Закарпатське обласне об'єднання організацій роботодавців „Країни”.
9. Запорізька обласна федерація роботодавців.
10. Запорізький обласний союз промисловців і підприємців (роботодавців) „Потенціал”.
11. Івано-Франківська обласна організація підприємців, роботодавців та орендарів.
12. Івано-Франківське обласне об'єднання організацій роботодавців.
13. Київська міська асоціація роботодавців.
14. Київське обласне об'єднання організацій роботодавців „Форум”.
15. Київське обласне об'єднання організацій роботодавців.
16. Кіровоградське обласне об'єднання організацій роботодавців.
17. Луганський обласний союз роботодавців.
18. Львівське обласне об'єднання організацій роботодавців „Об'єднання роботодавців Львівської області”.
19. Львівське обласне об'єднання організацій роботодавців.



20. Миколаївська обласна організація роботодавців „Промисловці та підприємці Миколаївщини”.
21. Об’єднання організацій роботодавців „Кіровоградське обласне об’єднання організацій роботодавців „Співробітництво”.
22. Об’єднання організацій роботодавців „Одеське обласне об’єднання роботодавців”.
23. Об’єднання організацій роботодавців „Полісся” Рівненської області.
24. Об’єднання організацій роботодавців Волині.
25. Об’єднання роботодавців Кіровоградської області.
26. Об’єднання організацій роботодавців Автономної Республіки Крим.
27. Об’єднання організацій роботодавців Донецької області.
28. Об’єднання організацій роботодавців Житомирської області.
29. Об’єднання організацій роботодавців Рівненської області.
30. Об’єднання організацій роботодавців Харківської області „Граніт”.
31. Об’єднання організацій роботодавців Херсонщини.
32. Об’єднання організацій роботодавців Хмельницької області.
33. Обласна організація роботодавців „Рівненщина”.
34. Обласне об’єднання організацій роботодавців „Закарпаття”.
35. Одеська обласна асоціація роботодавців Півдня України.
36. Організація роботодавців Вінницької області „Прогрес”.
37. Організація роботодавців Київської області.
38. Організація роботодавців Львівської області.
39. Організація роботодавців Тернопільської області.
40. Організація роботодавців Хмельницької області.
41. Організація роботодавців Чернівецької області.
42. Перше Київське об’єднання організацій роботодавців „Столиця”.
43. Полтавська обласна організація роботодавців.
44. Полтавське обласне об’єднання організацій роботодавців.
45. Регіональна організація роботодавців Черкащини.
46. Республіканська організація роботодавців „Організація роботодавців Криму”.
47. Республіканське об’єднання організацій роботодавців Криму.
48. Севастопольська міська організація роботодавців „РАЗОМ”.
49. Севастопольське міське об’єднання організацій роботодавців.
50. Спілка об’єднань громадян „Об’єднання організацій роботодавців Одеської області”.
51. Сумська обласна організація роботодавців „Сумщина промислова”.
52. Сумське обласне об’єднання організацій роботодавців „Сумський регіон-2012”.
53. Тернопільська обласна організація роботодавців.
54. Тернопільське обласне об’єднання організацій роботодавців.
55. Федерація організацій роботодавців Дніпропетровщини.
56. Федерація організацій роботодавців Сумської області.
57. Федерація роботодавців міста Кієва.

58. Федерація роботодавців Чернівецької області.
59. Федерація роботодавців Чернігівщини.
60. Харківське обласне об'єднання організацій роботодавців „Слобожанщина”.
61. Херсонська обласна організація роботодавців.
62. Херсонське обласне об'єднання організацій роботодавців.
63. Черкаське обласне об'єднання організацій роботодавців.
64. Чернігівська обласна організація роботодавців „Співдружність”.
65. Чернігівське обласне об'єднання організацій роботодавців.

### **Галузеві організації роботодавців**

1. Асоціація підприємств виробників та ремонтників сільськогосподарської техніки України.
2. Асоціація роботодавців торгівлі та комерційної сфери економіки України.
3. ВМГО „Українська ліга молодих підприємців”.
4. Всеукраїнське галузеве об'єднання організацій роботодавців побутового обслуговування населення.
5. Всеукраїнське галузеве об'єднання організацій роботодавців – виробників технічних засобів реабілітації та медичних виробів.
6. Всеукраїнське галузеве об'єднання організацій роботодавців хімічної промисловості.
7. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців санаторно-курортних та оздоровчих закладів.
8. Всеукраїнське об'єднання обласних організацій роботодавців підприємств металургійного комплексу „Федерація металургів України”.
9. Всеукраїнське об'єднання обласних організацій роботодавців підприємств гірничодобувної галузі „Федерація роботодавців гірників України”.
10. Всеукраїнське об'єднання обласних організацій роботодавців підприємств легкої промисловості „Укрлегпром”.
11. Всеукраїнське об'єднання обласних організацій роботодавців підприємств житлово-комунальної галузі „Федерація роботодавців ЖКГ України”.
12. Всеукраїнське об'єднання обласних організацій роботодавців підприємств машинобудівної та металообробної галузей „Металіндустрія-Україна”.
13. Всеукраїнське об'єднання обласних організацій роботодавців у сфері телекомунікаційних та інформаційних технологій.
14. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Всеукраїнська Федерація роботодавців у сфері туризму України”.
15. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Федерація роботодавців паливно-енергетичного комплексу України”.
16. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Федерація роботодавців скляної промисловості України”.

17. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Федерація роботодавців у сфері телерадіо-, видавничої, рекламної та інформаційної діяльності”.
18. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Федерація роботодавців машинобудівної промисловості”.
19. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Федерація роботодавців у сфері оцінки та землеустрою України”.
20. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців „Федерація роботодавців автомобільної галузі”.
21. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців автомобільного транспорту „Укравтотранс”.
22. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців в сфері будівництва, проектування та архітектури.
23. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців галузі культури, відпочинку та розваг „Всеукраїнська спілка підприємців індустрії розваг”.
24. Всеукраїнське об'єднання організацій роботодавців транспорту „Федерація роботодавців транспорту України”.
25. Київська міська галузева організація роботодавців „Асоціація виробників і постачальників науково-технічної та інноваційної продукції”.
26. Об'єднання організацій роботодавців „Всеукраїнська конфедерація роботодавців житлово-комунальної галузі України.
27. Об'єднання організацій роботодавців медичної та мікробіологічної промисловості України.
28. Українська Федерація роботодавців охорони здоров'я.

**Перелік всеукраїнських об'єднань профспілок та їх членських організацій –  
суб'єктів Генеральної угоди на 2016 – 2017 роки**

**Федерація професійних спілок України**

1. Професійна спілка авіабудівників України
2. Професійна спілка авіапрацівників України
3. Професійна спілка працівників автомобільного транспорту та шляхового господарства України
4. Професійна спілка працівників автомобільного та сільськогосподарського машинобудування України
5. Професійна спілка працівників агропромислового комплексу України
6. Професійна спілка працівників атомної енергетики та промисловості України
7. Професійна спілка працівників будівництва і промисловості будівельних матеріалів України
8. Всеукраїнська професійна спілка виробничників і підприємців
9. Професійна спілка працівників вугільної промисловості України
10. Професійна спілка працівників газових господарств України
11. Професійна спілка працівників геології, геодезії та картографії України
12. Професійна спілка працівників державних установ України
13. Професійна спілка працівників енергетики та електротехнічної промисловості України
14. Професійна спілка працівників житлово-комунального господарства, місцевої промисловості, побутового обслуговування населення України
15. Професійна спілка працівників зв'язку України
16. Професійна спілка працівників інноваційних і малих підприємств України
17. Професійна спілка працівників підприємств з іноземними інвестиціями, господарських товариств, організацій та установ
18. Професійна спілка працівників космічного та загального машинобудування України
19. Професійна спілка працівників культури України
20. Професійна спілка працівників лісових галузей України
21. Професійна спілка працівників лісового господарства України
22. Професійна спілка працівників машинобудування та металообробки України
23. Професійна спілка машинобудівників та приладобудівників України
24. Професійна спілка трудящих металургійної і гірничодобувної промисловості України

25. Професійна спілка працівників молодіжних житлових комплексів та комітетів місцевого самоврядування України
26. Професійна спілка робітників морського транспорту України
27. Професійна спілка працівників нафтової і газової промисловості України
28. Професійна спілка працівників оборонної промисловості України
29. Професійна спілка працівників освіти і науки України
30. Професійна спілка працівників охорони здоров'я України
31. Професійна спілка працівників Пенсійного фонду України
32. Професійна спілка працівників радіоелектроніки та машинобудування України
33. Професійна спілка працівників рибного господарства України
34. Українська професійна спілка працівників річкового транспорту
35. Професійна спілка працівників соціальної сфери України
36. Професійна спілка працівників споживчої кооперації України
37. Професійна спілка працівників суднобудування України
38. Професійна спілка таксистів України
39. Професійна спілка працівників текстильної та легкої промисловості України
40. Всеукраїнська професійна спілка працівників і підприємців торгівлі, громадського харчування та послуг
41. Всеукраїнська незалежна професійна спілка працівників транспорту
42. Всеукраїнська професійна спілка „Футбол України”
43. Професійна спілка працівників хімічних та нафтохімічних галузей промисловості України

### **Федерація профспілок транспортників України**

1. Профспілка залізничників і транспортних будівельників України
2. Всеукраїнська профспілка „Федерація профспілок авіапрацівників радіолокації, радіонавігації і зв'язку України”
3. Всеукраїнська профспілка пілотів
4. Федерація морських профспілок України

### **Конфедерація Вільних профспілок України**

1. Незалежна профспілка гірників України
2. Вільна профспілка медичних працівників України
3. Вільна профспілка освіти і науки України
4. Всеукраїнська професійна спілка „Захист справедливості”
5. Вільна профспілка залізничників України
6. Вільна профспілка підприємців України
7. Всеукраїнська професійна спілка „Рідна земля”
8. Професійна спілка - Асоціація льотного складу цивільної авіації

України

9. Всеукраїнська профспілка працездатних інвалідів
10. Всеукраїнська професійна спілка „Незалежна медіа-профспілка

України”

### **Об'єднання всеукраїнських автономних профспілок**

1. Вільна профспілка машиністів України
2. Профспілка працівників Збройних Сил України
3. Всеукраїнська професійна спілка працівників кооперації та інших форм підприємництва
4. Всеукраїнська професійна спілка працівників органів державної фіскальної служби
5. Всеукраїнська профспілка працівників харчової, переробної промисловості та суміжних галузей
6. Всеукраїнська професійна спілка харчової та переробної промисловості
7. Професійна спілка працівників Національної Академії наук України

### **Об'єднання всеукраїнських профспілок і профоб'єднань „Єдність”**

1. Профспілка атестованих працівників органів внутрішніх справ України
2. Незалежна галузева профспілка енергетиків України
3. Всеукраїнська профспілка робітників морського транспорту України
4. Всеукраїнська незалежна профспілка працівників сфери страхування та фінансової діяльності