

повагу й підтримку. Це особливо важливо для процесу їхньої реінтеграції в українське суспільство після тривалих бойових дій. Важливим напрямом соціальної роботи з ветеранами є формування системи наставництва, коли ветерани з досвідом інтеграції допомагають іншим проходити цей шлях [4]. Такий підхід активно застосовується у США, Канаді та Польщі й довів свою ефективність у зниженні рівня ізоляції, депресії та професійного вигорання серед ветеранів.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Від 22.10.1993 № 3551-XII (зі змінами станом на 2024 рік).
2. Кабінет Міністрів України. Національна стратегія зі створення системи переходу від військової кар'єри до цивільного життя на 2023–2033 роки. Київ: КМУ, 2023.
3. Government of Canada. Departmental Results Report 2023–2024. Ottawa: Veterans Affairs Canada, 2024. <https://veterans.gc.ca/en/about-vac/reports-policies-and-legislation/departamental-reports/departamental-results-reports>
4. International Organization for Migration (IOM). Enhancing Successful Reintegration of Veterans (Inception Report). Geneva: IOM, 2025. https://evaluation.iom.int/sites/g/files/tmzbd1151/files/docs/resources/Annex%20II.%20Inception%20Report_final_Sarah%20Lynn%20HARRIS.pdf
5. IREX. Study on Veterans' Reintegration (Key Needs and Challenges in Accessing Basic Services and Rights). Washington D.C.: IREX, 2024. <https://www.irex.org/files/2024-reportveterans-reintergration-english.pdf>
6. U.S. Department of Veterans Affairs. Annual Benefits Report 2023. Washington: U.S. Department of Veterans Affairs, 2024. <https://www.benefits.va.gov/REPORTS/abr/docs/2023-abr.pdf> (дата звернення 29.10.25).

Андрій Ушаков,

*аспірант кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка*

Науковий керівник: Ольга Сорока,

*доктор педагогічних наук, професор,
завідувачка кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка*

КОНФЛІКТ ЯК ОБ'ЄКТ І ІНСТРУМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У побуті люди прагнуть уникати конфліктів. Однак у соціальних і гуманітарних науках конфлікт, розглянутий відсторонено, часто набуває позитивної конотації. Конфлікти вважаються частиною неминучих соціальних змін та індивідуального розвитку.

На переконання С. Котлового, «конфлікт є одним із засобів самоствердження особистості, будучи відображенням у міжособистісних стосунках суперечностей процесу соціалізації» [2, с. 267]. Н. Леченко і Н. Коляда вважають, що «конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення, сутичка) – це ситуація, у якій відбувається зіткнення протилежних інтересів і поглядів, що призводить до напруження, гострих суперечностей та активних дій» [3, с. 43].

Слід зазначити, що конфлікти в будь-якій сфері виявляють розбіжність інтересів, потреб, цінностей, цілей і підходів. Разом з тим, без протиріч украй важко буде відбуватися індивідуальний і суспільний розвиток. Конфлікти можуть бути рушієм позитивних змін або перешкодою благополучному співіснуванню. Для роботи з конфліктами має значення не тільки аналіз причин і приводів їх виникнення, а й вдосконалення форм їх попередження, послаблення, розв'язання. Не завжди зрозуміло, що стоїть за конфліктом – об'єктивна суперечність інтересів або розбіжність суб'єктивних оцінок.

Як зазначає у своєму теоретичному огляді Г. Еффінгер, «соціальні працівники частіше за інших фахівців бувають безпосередньо залучені в різного роду конфлікти у сфері політики, економіки, соціально-культурних інтересів... Крім того, їхня професійна діяльність характеризується, як «професійний парадокс», оскільки вона передбачає складний взаємозв'язок допомоги і контролю, автономії і гетерономії, близькості і дистанціювання, підтримки і вимоги. Такого роду протиріччя в принципі не можуть бути вирішені у сфері соціальної роботи. Ці протиріччя загострюються в тих сферах діяльності, де недобровільність і примус відіграють суттєву роль» [4, с. 24].

Зарубежем, зокрема, в Німеччині соціальні працівники задіяні в тюрмах, виправних установах, реабілітаційних центрах для наркозалежних, в корекційній роботі з неповнолітніми правопорушниками, де вони вирішують завдання не просто розподілу пільг або «виявлення соціально неблагополучних клієнтів», але використовують різні соціально-педагогічні технології для «вбудовування» девіантних індивідів в соціально схвалене середовище і діяльність, для усунення соціальної ексклюзії.

Особливістю соціальної роботи, як у Німеччині, так і в Україні полягає в тому, що її об'єктом виступають люди, які з різних причин уникають контактів з державними установами й працівниками державних служб, не володіючи достатніми навичками для цього. Таким чином, соціальний працівник допомагає подолати бар'єри в контактах з державною системою і одночасно спонукає клієнта до вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.

К. Маар і Ю. Малісек на конкретних прикладах розглядають конфлікти різного рівня в роботі з безхатьками. Вони ставлять питання про важливу роль соціальної роботи в суспільстві: надання швидкої допомоги в окремих випадках або представництво в політичних структурах для принципового вирішення конкретної

соціальної проблеми [4]. У вітчизняній соціальній практиці такий підхід називається «гармонізація соціального середовища» і розробляється переважно теоретично.

Зарубіжні вчені С. Зойлер, Ю. Раймер і Й. Клоха аналізують значення конфліктних ідентичностей у контексті життєвих і освітніх сценаріїв, а також професійної взаємодії у сфері соціальної роботи. Мистецтво професіонала полягає в тому, щоб, незважаючи на всі складнощі проблем і обмеженість доступних засобів, вирішувати поставлені завдання, не уникаючи конфліктів. Автори вивчають конфліктогенні розбіжності між дозвіллевою активністю працюючої молоді та батьківськими очікуваннями [4].

Соціальний працівник змушений щоразу заново в конфлікті, який він опрацьовує зі своїм клієнтом, визначати для себе свою професійну позицію. Його завдання: роз'яснювати соціальні норми, спрямовувати соціальні дії підопічних, захищати їх від неприємних вимог соціуму, захищати від не завжди адекватних очікувань близьких або бути агентом з впровадження соціально схвалюваних і підтримуваних державою очікувань нормативного способу життя. Іншими словами, соціальний працівник завжди чітко усвідомлює, на чиєму він боці. І це необхідно враховувати в системі фахової підготовки.

Е. Шимпф наголошує на важливості конфлікту як основи для процесу підготовки та підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери. Аналіз соціальних проблем з позицій теорії конфлікту допомагає в усвідомленні деструктивних процесів у суспільстві, а також відкриває можливості вдосконалення технологій соціальної роботи.

Цікавим вважаємо досвід Б. Ронер, який обговорює статус соціального працівника, що виступає посередником між законом (державою) і клієнтом. Залежно від розуміння своєї ролі соціальний працівник стає на ту чи іншу сторону в суперечці і шукає варіанти дій, які частково порушують чинне законодавство, але вважаються менш несправедливими, більш прийнятними. У зв'язку з цим Б. Ронер розглядає можливості дій окремого соціального працівника, а також вказує на необхідність специфічних змін у професійній діяльності [4].

Погоджуємося із вітчизняними науковцями в тому, що «завдання соціального працівника на етапі конфлікту полягає в тому, щоб допомогти членам групи усвідомити важливість злагодженої роботи, врегулювати виниклі розбіжності, підвищити усвідомлення ситуації і спрямувати членів групи на взаємну підтримку та надання ефективної допомоги» [3, с. 44].

Соціальні працівники, які беруть участь у врегулюванні конфліктів своїх клієнтів, самі стають суб'єктами конфліктів, будучи професійно залученими в конфліктогенні суспільні відносини. Тому соціальний працівник як професіонал не може обмежуватися зручною позицією «спостерігача», а покликаний бути «активним діячем» конфлікту, який необхідно розв'язати з урахуванням етичних принципів, професійних та рольових позицій.

Список використаних джерел:

1. Данилевич Ю. О. Комунікативні навички та комунікативна компетентність, їх роль у здобутті освіти і формування комунікативних навичок упродовж професійної діяльності. *Медсестринство*. 2023. № 2. С. 56–65.
2. Котловий С. А. Конфлікт як невід’ємний об’єкт соціалізації учнів. *Теоретико-методологічні проблеми виховання дітей та учнівської молоді*: Зб. наук. праць. Вип. 15. книга 2. Кам’янець-Подільський: Видавець ПП Зволейко Д. Г., 2011. С. 262–269.
3. Левченко Н., Коляда Н. Конфлікти в управлінні соціальної роботи: теоретичний аспект. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. Вип. 4. С. 41–46.
4. Stoevesand S., Roeh, D. (Hrsg). Konflikte – theoretische und praktische Herausforderungen fuer die Soziale Arbeit. Verlag Barbara Budrich, Opladen-Berlin-Toronto, 2015. 302 p.

**СЕКЦІЯ 3. Соціальна педагогіка:
пріоритетні напрями та стратегії розвитку.****Лілія Балабан,***здобувач першого рівня вищої освіти,
спеціальність 231 Соціальна робота,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка**Науковий керівник: Галина Олійник,
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної роботи та
соціальної педагогіки,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка***БУЛІНГ У НАВЧАЛЬНОМУ СЕРЕДОВИЩІ
ЯК СОЦІАЛЬНА ПРОБЛЕМА**

Постановка проблеми. Проблема булінгу у навчальному середовищі сьогодні є однією з найбільш гострих соціальних тем, оскільки вона безпосередньо впливає на розвиток особистості дитини, її самооцінку, міжособистісні стосунки та подальшу соціалізацію. Навчальний заклад – це не лише місце здобуття знань, а й простір, де дитина вчиться спілкуватися, будувати дружбу, довіряти, співпрацювати. Саме тому будь-які прояви приниження, агресії чи ізоляції у шкільному середовищі мають глибокі психологічні та соціальні наслідки.

Булінг визначається як систематичне, навмисне приниження або насильство, спрямоване на учня (або групу учнів) з боку однолітків. Його головна особливість – повторюваність дій та нерівність сил між кривдником і жертвою. Така поведінка може бути не лише фізичною (побиття, штовхання), але й психологічною (приниження, образи, поширення чуток), економічною (крадіжки, псування майна) чи навіть