

УДК 376.6:342.9.03:378

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/52-3-26>**Оксана ПРОТАС,***orcid.org/0000-0002-4176-8353**доктор педагогічних наук, доцент,**професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи**Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника**(Івано-Франківськ, Україна) oksana.protas@pnu.edu.ua*

МЕДІАЦІЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ДІТЕЙ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

Стаття присвячена дослідженню можливих способів застосування медіації у соціальній роботі. Окреслено проблематику та наявність запиту на розширення спектру послуг, які надаються соціальними працівниками, зокрема при роботі з дітьми з інвалідністю. Досліджено питання основних модифікацій, які відбулися із інститутом соціальних послуг в останні роки. Соціальна робота як вид професійної діяльності потребує інтеграції й подальшого застосування всіх можливих переваг медіації. Визначено пріоритетні напрямки застосування медіації, окреслено відповідні кейси. Медіаційні техніки, такі як модель «рятівника», «організатора», «посередника», «маніпулятора» являють собою класичні форми, широкоживані фахівцями. Проаналізовано предмет конфліктології, погляди наукової спільноти на причини міжособистісних суперечок. Розкрито негативний вплив конфлікту та визначено потенційні переваги, які можуть отримати сторони в ході його вирішення. Наведено декілька найбільш типових кейсів, у яких доцільно застосувати техніку медіації. З'ясовано, що загальними ознаками суперечок та ситуацій, які потребують застосування медіації є високе емоційне напруження всіх учасників конфлікту; бажання зберегти те, що відбувається, в таємниці; неможливість однозначного прогнозування наслідків конфлікту; велика кількість додаткових факторів, що впливають на ситуацію. Визначено ключову роль медіатора, яка полягає у полегшенні процесу спілкування та розумінні позицій між конфліктуючими сторонами, а також знаходженні продуктивного вирішення проблеми. Власне тому, соціальний працівник-медіатор має сприяти виробленню взаємовигідної для обох сторін позиції. Методи медіації спираються на ведення переговорів за допомогою співпраці. Наведено характеристики технікам, які є найбільш розповсюдженими у соціальній роботі з неповнолітніми. Наголошено на необхідності дотримання законодавчо встановлених принципів проведення медіації (добровільність, неупередженість медіатора, поінформованість сторін про принципи медіації та її наслідки, конфіденційність процесу).

Ключові слова: медіація, соціальна робота, соціальний супровід, складні життєві обставини, конфліктологія, комунікація, рефреймінг, емоційно-вольові бар'єри.

Oksana PROTAS,*orcid.org/0000-0002-4176-8353**Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor;**Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work**Vasyl Stefanyk Precarpathian National University**(Ivano-Frankivsk, Ukraine) oksana.protas@pnu.edu.ua*

MEDIATION AS AN ELEMENT OF SOCIAL SUPPORT FOR CHILDREN IN DIFFICULT LIFE CIRCUMSTANCES

The article is devoted to the study of possible ways of using mediation in social work. The problems and the presence of a request to expand the range of services provided by social workers, in particular when working with children with special needs, are outlined. The issues of major modifications that have occurred with the institute of social services in recent years have been studied. The priority directions of application of mediation are defined, the corresponding cases are outlined. The subject of conflictology, views of the scientific community on the causes of interpersonal disputes are analyzed. The negative impact of the conflict is revealed and the potential benefits that the parties can gain in resolving it are identified. Here are some of the most common cases in which it is advisable to involve a social worker and use the technique of mediation. It was found that the common features of disputes and situations most suitable for mediation include high emotional tension of all parties to the conflict, the desire to keep what is happening a secret, the inability to unambiguously predict the consequences of the conflict, many additional factors influencing the situation. Social work as a type of practice cannot leave aside the possibility of integrating and then applying all the possible benefits of mediation. Mediation techniques such as the "rescuer", "organizer", "mediator", and "manipulator" models are classic forms widely used by all professionals. The key role of the mediator has been identified, which is to facilitate the process of communication

and understanding of positions between the conflicting parties, as well as to find a productive solution to the problem. That is why the social worker-mediator should promote the development of a mutually beneficial position for both parties and the conclusion of an amicable agreement. Mediation methods are based on negotiation through cooperation. The methods used in most cases by social workers-mediators when working with minors have been developed and described. Emphasis was placed on the need to comply with the statutory principles of mediation (voluntariness, impartiality of the mediator, awareness of the parties about the principles of mediation and its consequences, confidentiality of the process).

Key words: mediation, social work, social support, difficult life circumstances, conflict studies, communication, reframing, emotional and volitional barriers.

Постановка проблеми. Технологія соціального супроводу в останні роки зазнала суттєвих трансформацій. На це вплинула низка соціально-політичних факторів, які включають в себе світову пандемію коронавірусної хвороби, воєнний стан в Україні, а разом з тим – збільшення спектру допомоги, яку мають надавати соціальні працівники особам, які цього потребують. Особливо вразливими у таких умовах є діти з інвалідністю, так як вони є мало адаптованими до мінливого середовища, а їхні емоції не завжди стійко реагують на реальні виклики сьогодення. Відповідно, обґрунтованою є потреба у пошуку альтернативних технологій, методик, технік, способів взаємодії із дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Однією із таких технологій є медіація, яка за своїм практичним потенціалом охоплює все ширший спектр сфер застосування. Початково, як психологічна техніка, вид альтернативного врегулювання суперечок ввійшов у позасудову практику, застосовувався у трудових спорах. Соціальна робота як професійна діяльність не може залишитись осторонь інтеграції й подальшого застосування всіх можливих переваг медіації (Тимчук, Білик, 2016: 24).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання надання допомоги дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, висвітлюються у працях таких вітчизняних і зарубіжних учених, як: Ю. Бондаренко, О. Власюк, І. Зверева, А. Капська, І. Пеша, М. Соляник, Ж. Петрович, І. Трубавіна та ін. Проблема застосування медіації у соціальній роботі була предметом наукових пошуків таких дослідників як: Н. Білик, Н. Голова, Л. Герасіна, М. Панов, Ю. Овод, Л. Тимчук. Виокремлюємо наукові дослідження: Н. Голови, яка аналізувала принципи реалізації та технологічні умови застосування медіації у роботі соціального працівника; Л. Герасіна та М. Панова, що розкрили соціально-психологічну природу конфліктології як причини здійснення медіації; Ю. Овода, що вивчав особливості реалізації медіації соціальним працівником у сучасних мінливих соціальних умовах та ін.

Мета статті – виявлення особливостей застосування медіації при здійсненні соціального супроводу дітей з інвалідністю.

Виклад основного матеріалу. В останні роки проблема соціального захисту осіб, які потребують допомоги, стала однією із найбільш поширених і обговорюваних у науковій спільноті. Вирішення її потребує залучення держави та соціальних інституцій, які сприяють соціальному захисту потребуючих осіб. На сьогодні, у соціальній сфері функціонують соціальні служби, відділи у справах сім'ї та молоді, служби у справах неповнолітніх, соціально-психологічні реабілітаційні центри, дитячі будинки, кризові центри та притулки, пансіонати, громадські та благодійні організації, тощо. Орієнтована на найменш захищені верстви суспільства, соціальна робота далеко не обмежується матеріальною підтримкою, а й потребує здійснення соціально-психологічного супроводу, юридичної допомоги. Найвразливішою категорією осіб вважаються ті, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Відповідно Закону України «Про соціальні послуги», складні життєві обставини трактуються як такі, що негативно позначаються на житті, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування, які особа не може подолати самостійно (Про соціальні послуги, 2019). Згідно законодавства, чинниками складних життєвих обставин можуть бути: інвалідність; бездомність; безробіття; незабезпеченість особи; похилий вік; втрата рухової активності, пам'яті; невиліковні хвороби, чи ті, що потребують тривалого лікування; психічні та поведінкові розлади; розлади у дітей через розлучення батьків; ухилення батьками чи особами, що їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; жорстоке поводження з дитиною; насильство; потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; перебування особи в місцях позбавлення волі; шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією (Про соціальні послуги, 2019).

Особи чи сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах потребують надання комплексу соціальних послуг.

Соціальний супровід вчені (К. Віщукаєва, А. Капська, І. Пеша та ін.) вбачають в контексті забезпечення оптимальних соціально-педагогічних

і психологічних умов життєдіяльності сім'ї, дітей та молоді через надання необхідних соціальних послуг, допомоги та підтримки (Капська, 2012).

Метою соціального супроводу є - подолання труднощів життєдіяльності, попередження негативних наслідків та вирішення проблем особи чи сім'ї.

Соціальний супровід передбачає: оцінку потреб та проблем особи чи сім'ї; надання соціальної допомоги; соціальне виховання для формування необхідних знань, набуття досвіду; соціальну, психологічну, педагогічну, та юридичну підтримку; індивідуальне консультування для подолання складних життєвих обставин; збереження і захист здоров'я тощо (Капська, 2012).

У процесі соціального супроводу надаються такі послуги: інформаційні; психологічні; соціально-педагогічні; соціально-медичні; юридичні; соціально-економічні (Про соціальні послуги, 2019).

Як зазначає Ю. Овод (2013), робота з клієнтом можлива лише тоді, коли між ним та соціальним працівником виникають і зберігаються довірчі стосунки.

Професійна діяльність соціального працівника передбачає об'єктивність та неупередженість, та на практиці фахівці не залишаються байдужими і не абстрагуються від проблем підопічних. Тільки за таких умов діти з інвалідністю зможуть висловити свої хвилювання, страхи відносно певних питань, а фахівець зможе допомогти подолати проблеми психологічного характеру.

В першу чергу, мова йде про конфлікти, які можуть виникати у дітей із особливими потребами та їх батьками (в т.ч. прийомними), однолітками, друзями, фахівцями, тощо. Так, до прикладу, Е. Берн конфлікт досліджує досить глибинно та розглядає через призму транзакційного аналізу. Згідно із його теорією, структура особистості поєднує у собі три компоненти – стани: «дитина» (джерело спонтанних емоцій, прагнень і переживань), «батько» (прагнення до повчання), «дорослий» (раціональне і ситуативне ставлення до життя). У процесі взаємодії людей здійснюються транзакції. Якщо вони не перетинаються, спостерігаються безконфліктні стосунки; в іншому випадку – спілкування порушується і стає вірогідним конфлікт (Берн, 2001).

На думку Фрейда (2003) причини міжособистісних конфліктів необхідно шукати у несвідомому, адже людина постійно перебуває у стані внутрішнього і зовнішнього конфлікту як з оточуючими, так і зі світом у цілому. Конфлікт – первинна та стабільна форма зіткнення протилежних принципів, потягів, амбівалентних прагнень, у яких виражається протиріччя людської природи

(Фрейд, 2003). Специфіка сучасних підходів до розуміння сутнісної природи конфлікту зводиться до розкриття функціональної значимості, відокремлення як позитивного, так і негативного впливу на особистість. Що стосується першого, то його відображення ми віднаходимо у інтенсифікації само – та соціального пізнання; ослабленні особистісної напруги; розвитку мотиваційно-споживчої сфери; складанні передумов для особистісного росту. Якщо йде мова про групу осіб або конфліктуючі сторони в цілому, – то проявляється у динаміці розвитку думок; підвищеному рівні взаємодії тощо.

Негативний вплив конфлікту на особистість може проявлятися: у підвищенні особистісної напруженості; зниженні самооцінки та ефективності діяльності; негативній дії на психічний стан учасників конфлікту, що може призвести до їх травмування; формує негативний образ опонента, що сприяє створенню негативних установок по відношенню до нього. Негативна дія конфлікту на групу проявляється: у порушенні системи комунікації, стимулюванні процесу формування негативного соціально-психологічного клімату (Герасіна, Панов, 2004: 68–70). На нашу думку, якщо досліджувати конфлікт через призму соціального явища, то у цьому можна віднайти й позитивні елементи. Так, зокрема, він розкриває частково сутнісну природу та сильні лідерські сторони особи, яка вступає в суперечку; мотивує особу до активного відстоювання власної позиції, думки, принципів. З іншої сторони, досить часто таке явище функціонує в тривалому часовому проміжку, зростає напруга між суб'єктами і у випадку відсутності хоча б у однієї зі сторін бажання дійти спільного консенсусу, – переростає у відкрите протистояння. Якщо предметом конфлікту виступають відносини, до прикладу, між батьками та дитиною із обмеженими можливостями, залучення соціального працівника в якості посередника (медіатора), тобто незалежної третьої сторони, допоможе подивитися на проблему з іншого погляду. Саме тому, найбільш оптимальний спосіб врегулювання суперечок ми вбачаємо у застосуванні альтернативних способів їх вирішення. Розглянемо декілька найбільш типових кейсів, у яких доцільно залучити соціального працівника та застосувати техніку медіації:

Непорозуміння на основі підвищених вимог чи невиправданих надій дитини з обмеженими можливостями по відношенню до батьків. Моральна готовність батьків прийняти свою дитину такою, яка вона є, властива не всім сім'ям. Інформація про вроджені чи набуті дитиною патології, які

обумовлюють проблеми із рухом, пересуванням, зором, слухом, сприйняттям, відчуттями, вербальними процесами, потребує переосмислення та усвідомлення батьками потреби у адаптації до таких реалій. Не завжди обраний стиль поведінки батьків є коректним по відношенню до дитини. Суворі дисципліна, підвищені вимоги, які неадекватні можливостям дитини, обумовлюють наявність конфліктної ситуації. Чутливі діти часто замикаються в собі, стають асоціальними, пригнічені, агресивно ставляться до рідних. Соціальний працівник, який залучається на допомогу батькам, має змогу подивитися на ситуацію із іншого ракурсу. Формування педагогічної культури батьків має відбуватися із розумінням того, що батьки є прикладом для наслідування, яке моделює та частково копіює їх поведінку.

Емоційно-вольові бар'єри дитини, які впливають на роботу із фахівцем (реабілітологом тощо) також спонукають до застосування медіації. Існуючий у суспільстві стереотип про те, що людина із обмеженими можливостями є немичною породжує проблему самосприйняття дитиною із інвалідністю реальних меж своєї проблеми. Особливо, коли мова йде про порушення опорно-рухового апарату, артикуляції і решти патологій, які повністю чи частково можуть бути скореговані за рахунок роботи фахівців – соціальному працівнику спільно із батьками необхідно мотивувати дитину на адаптацію у середовищі із власною проблемою. За таких умов слід використовувати низку вербальних медіаційних технік: активне слухання, перефразування, резюмування та ін.

Підтримка стосунків між прийомними дітьми та їхніми родинами є одним із найбільш складних та потенційно вимогливих аспектів ролі прийомних батьків. Теоретично, прийомні батьки можуть підтримати возз'єднання прийомної дитини з її біологічними батьками, надаючи емоційну підтримку батькам та дітям, навчаючи та моделюючи доцільні батьківські навички, акумулюючи інформацію про прогрес дитини та ресурси для підтримання розвитку дитини. Частина труднощів, з якими стикаються батьки-вихователі, пов'язана з відвідуванням прийомних дітей разом із їх кровними батьками. Дослідники виявили, що багато прийомних батьків вважали, що зустрічі таких дітей із кровними батьками досить засмучують дитину, проте на практиці саме регулярне, але не надто часте відвідування біологічних батьків, є найбільш вигідним зразком контакту.

Разом з цим, деталізувати необхідно сутнісні особливості медіації, а саме ряд технік, котрі використовуються соціальним працівником-меді-

атором для досягнення співпраці між сторонами. В першу чергу, ведуться переговори, як початковий етап, з метою налагодження контакту кожного суб'єкту як між собою, так і з посередником. Максимальний ефект від вказаного процесу досягається тоді, коли вводиться в дію принцип «дистрибутивної справедливості», який передбачає пропорційний розподіл поступок відповідно до тих затрат, які несуть учасники у процесі розвитку конфліктної ситуації. По суті, його доцільність обґрунтована за умови, коли предмет спору за своєю структурою достатньо складний, сторони володіють часовим ресурсом для вирішення проблеми, зацікавлені у проведенні пошуку максимально раціонального виходу із ситуації та їх не задовольняють проміжні рішення.

Наступну методику ми назвали як комбінацію «системи стримування та противаг», адже з об'єктивної точки зору це проявляється у аналізі можливих та здійсненні реальних взаємних поступок. Загалом, у психологічній літературі компроміси поділяють на вимушені і добровільні. В першому випадку – це нав'язані стороною чи посередником ідеї вирішення проблеми як незамінні; в другому – це об'єктивно спільно проведена робота та домовленість, до якої дійшли обидві сторони. Не доцільно буде застосовувати комбінацію «системи стримування та противаг» у випадку, якщо мова йде про конфлікт принципів сторін, проте, це цілком виправдано у випадку, коли ситуація із перемовинами зайшла у безвихідь (до прикладу, спір між батьками щодо питань виховного процесу дитини). Домовитися до чого – небудь краще, ніж безрезультатно завершити процес переговорів. Не припустимо, щоб домовленість значно пригнічувала інтереси хоча б одного із суб'єктів конфлікту.

Консультації, діалоги, партнерство, співробітництво, дискусії і т.д. активно застосовуються медіатором, варіюються і видозмінюються залежно від того, в настільки правильне русло йде комунікаційний процес. Тобто медіаційний процес на початковому його етапі очима соціального працівника-медіатора виглядає приблизно наступним чином: сторони вступають в перемовини, демонструючи суть конфлікту та висувуючи власні позиції; медіатор, по відношенню до суб'єктів спору, обирає техніку вербальної взаємодії; в залежності від напрямку, в якому рухається процедура вирішення конфлікту, посередником здійснюється пошук найбільш вдалої моделі (ролі), яку йому доречно буде приміряти на себе.

Медіаційні техніки, такі як модель «рятівника», «організатора», «посередника», «маніпулятора»

являють собою класичні форми, широкоживані фахівцями. До більш сучасних, на наш погляд, слід відносити, до прикладу, вербальну техніку перефразування та уточнення, адже в такий спосіб досягається одноставне розуміння озвучених фраз. Медіатор використовує конструкції по типу «ви кажете, що», або «ви маєте на увазі, що» та їх аналоги. Саме в такий спосіб здійснюється переклад агресивних фраз на коректне мовлення. Ще одним із відомих медіаторам способів – рефреймінг – метод сприймати ситуацію з іншої сторони. Використовується медіатором коли: потрібно змінити оцінку події іншою людиною; модифікувати ставлення однієї сторони до поведінки іншої; змістити сторону від вияву позиції до її інтересу; переоцінити деякі події; є критичне, надміру жорстке зауваження.

Ще ряд психолого-лінгвістичних методик вказують на ефективність технік резюмування (створення медіатором суті висловлювань у стислому й узагальненому вигляді) і відображення (робота із емоційною палітрою сторін). Варто відмітити, що вчасно проведене медіатором резюмування та розстановка вірних акцентів із – поміж сказаного дає можливість інтенсивно рухатись вперед у процесі вирішення конфлікту, а не ходити «по колу».

Окрім вищезазначених технік активного слухання, у професійній діяльності фахівець використовує інші психологічні технології та інструменти з таких напрямів, як: гештальт – терапія, ехо – техніка чи логічний наголос (медіатор повторює слова, які почув від сторін), техніка екстраполяції тощо; психолінгвістика: уміла постановка «правильних» запитань, побудова фраз, лінгвістичні обороти у мові медіатора, –запорука успіху; конфліктологія; коучинг (Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми, 2017).

Поділяємо позиції Н. Голови (2022) яка зазначає, що проведення соціальним працівником медіації неможливе без дотримання низки відповідних принципів, які включають психологічні основи соціальної роботи. Зокрема, йде мова про засади конгруентності, тобто єдність цілей, завдань та напрямків роботи, акцентованих на вирішення проблеми клієнта. Об'єктивна оцінка можливостей і потреб індивіда має відбуватися із повним розумінням ситуації. Вищевказане є зв'язною ланкою із принципом неупередженості, згідно

якого ставлення соціального працівника не може залежати від позиції третіх сторін чи особистих упереджень. Процедурна і предметна конфіденційність при роботі із соціальним працівником обумовлює заборону на розголошення відомостей як про зміст проблеми клієнта, так і відносно способів її усунення, що використовувались в процесі медіації (Голова, 2022: 111-112).

На необхідність дотримання вищезазначених принципів роботи зазначено у Законі України «Про медіацію», який створює правове підґрунтя не тільки для регулювання відповідних відносин у суспільстві, але й дає поштовх для практичного його поширення і використання у все більших сферах суспільної діяльності (Про медіацію, 2021). Відповідні зміни були внесені і в Закон України «Про соціальні послуги», де у статті 8 передбачена можливість надання та отримання соціальної послуги із медіації (Про соціальні послуги, 2019), що дає підстави припускати, що в найближчий час соціальні працівники зможуть ділитися успішними кейсами застосування альтернативних способів врегулювання конфліктів у професійній діяльності.

Висновки і пропозиції. Однією із найбільш ефективних та сучасних технологій у сфері соціальної роботи є медіація. Як альтернативний спосіб врегулювання конфліктів, вона є оптимальною як у роботі із дорослими людьми, так і з дітьми (в т.ч. з особливими потребами). Соціальні працівники у професійній діяльності також виконують функцію медіатора, який організовує та проводить зустрічі для врегулювання конфлікту. Допомога сторонам досягти співпраці при вирішенні конфліктів має відбуватися без нав'язування суб'єктивної думки, а завдяки координації і використанню спеціальних технік: перефразування, активне слухання, активізація сильних сторін конфлікуючих осіб, формування атмосфери доброзичливості.

Разом з тим, можемо констатувати, що порівняно із правовою сферою, технологія медіації у соціальній роботі є ще недостатньо застосованою, відповідно, відчутною є потреба у напрацюванні методичних рекомендацій із ситуативними кейсами, які слугуватимуть дієвими техніками при роботі із дітьми із особливими потребами. Перспективи подальших наукових пошуків вбачаємо у дослідженні застосування медіації у соціальній роботі через призму зарубіжного досвіду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы. Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2001. 480 с.

2. Герасіна Л., Панов М. Проблеми конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: монографія. Харків: Право, 2004. 112 с.
3. Голова Н. Медіація як соціальна технологія в роботі соціального працівника: принципи реалізації та технологічні умови. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2022. Вип. 1(349). Ч.2. С. 106–116. [https://doi.org/10.12958/2227-2844-2022-1\(349\)-2-106-116](https://doi.org/10.12958/2227-2844-2022-1(349)-2-106-116)
4. Капська А. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей: навчальний посібник. Центр учбової літератури, 2012. 232 с.
5. Овод Ю. Особливості професійної діяльності соціального працівника в системі соціального забезпечення. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*, 2013. № 1(7). С. 167-170.
6. Основи медіації в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. уклад. Тимчук Л. І., Білик Н. М. Чернівці, 2016. 127 с.
7. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 № 1875. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 27.06.2022).
8. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
9. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2-х ч.; Ч. I. Сучасні орієнтири та ключові технології. З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. Київ: ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 256 с.
10. Фрейд З. Психоаналитические этюды. Минск: ООО «Попури», 2003. 608 с.

REFERENCES

1. Bern Je. Igrы, v kotorye igrajut ljudi: Psihologija chelovecheskih vzaimootnoshenij; Ljudi, kotorye igrajut v igrы: Psihologija chelovecheskoju sud'by. [Games people play: Psychology of human relationships; People who play games: The psychology of human destiny]. Moscow : FAIR-PRESS, 2001. 480 s. [in Russian].
2. Herasina L.M., Panov M.I. Problemy konfliktologii: fenomenologichny, hnoseologichny ta prakseologichny analiz: monohrafiia [Problems of conflictology: phenomenological, epistemological and praxeological analysis: monograph]. Kharkiv: Pravo, 2004. 112 s. [in Ukrainian].
3. Holova N. I. Mediatsiia yak sotsialna tekhnolohiia v roboti sotsialnoho pratsivnyka: pryntsypy realizatsii ta tekhnolohichni umovy [Mediation as a social technology in the work of a social worker: principles of implementation and technological conditions]. Bulletin of Luhansk Taras Shevchenko National University. Pedagogical sciences. 2022. Vyp. 1(349). Ch.2. S. 106–116. [https://doi.org/10.12958/2227-2844-2022-1\(349\)-2-106-116](https://doi.org/10.12958/2227-2844-2022-1(349)-2-106-116) [in Ukrainian].
4. Kaps'ka A. Sotsial'nyj suprovid riznykh katehorij simej ta ditej: navchal'nyj potsibnyk. Tsentр uchbovoi literatury, 2012. 232 s. [in Ukrainian].
5. Ovod Yu. V. Osoblyvosti profesiinoi diialnosti sotsialnoho pratsivnyka v systemi sotsialnoho zabezpechennia [Features of professional activity of a social worker in the social security system]. Collection of scientific works of the Khmelnytsky Institute of Social Technologies of the University "Ukraine", 2013. №1 (7). Pp. 167-170. [in Ukrainian].
6. Osnovy mediatsii v sotsialnii roboti: navchalno-metodychnyi posibnyk [Fundamentals of mediation in social work: a textbook]. uklad. Tymchuk L. I., Bilyk N. M. Chernivtsi, 2016. 127 s. [in Ukrainian].
7. Pro mediatsiiu: Zakon Ukrainy vid 16.11.2021 № 1875 [On mediation: Law of Ukraine of 16.11.2021 № 1875]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (access date: 27.06.2022). [in Ukrainian].
8. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 № 2671 [On social services: Law of Ukraine of January 17, 2019 № 2671]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (access date: 27.06.2022). [in Ukrainian].
9. Sotsialna robota z vrazlyvymy simiamy ta ditmy: posib. u 2-kh ch.; Ch. I. Suchasni oriientyry ta kliuchovi tekhnolohii. Z. P. Kyianytsia, Zh. V. Petrochko [Social work with vulnerable families and children: a guide. at 2 o'clock; CHI Modern landmarks and key technologies. ZP Kiyanytsia, Zh. V. Petrochko]. Kyiv: OBNOVA KOMPANI, 2017. 256 s. [in Ukrainian].
10. Frejd Z. Psihoanaliticheskie jetjudy [Psychoanalytic studies]. Minsk: ООО «Popuri», 2003. 608s. [in Russian].