

УДК 159.922+316.48

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16>

Вікторія СТЕПАНЕНКО

доктор педагогічних наук, доцент, професор кафедри соціальної педагогіки, ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», вул. Коваля, 3, м. Полтава, Україна, 36003

ORCID: 0000-0002-5793-3069

Бібліографічний опис статті: Степаненко, В. (2023). Консультування як соціальна послуга у розв'язанні конфліктних ситуацій. *Ввічливість. Humanitas*, 1, 110–115, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16>

КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

В статті окреслено об'єктивні і суб'єктивні чинники і причини виникнення конфліктних ситуацій, специфіку надання соціальної послуги консультування в контексті їх розв'язання. Зазначено напрями надання соціальної послуги консультування в аспекті розв'язання конфліктних ситуацій: надання психологічної допомоги; корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті; допомога в зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків. Здійснено опис рівнів надання соціальної послуги консультування: індивідуального, сімейного, групового, масового. Акцентовано увагу на особливостях надання відповідної послуги клієнту, які можуть забезпечити йому вихід зі складної життєвої ситуації (кризи), зокрема розглянуто специфіку надання соціальної послуги консультування за надзвичайних обставин. Наголошено увагу на функціях консультування в контексті проблеми розв'язання конфліктних ситуацій з позиції «норма і цінність». Розглянуто основні заходи щодо розв'язання конфліктних ситуацій в процесі надання відповідної послуги: допомога в аналізі проблеми, виявлення конфліктогенних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у само-допомозі, формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, соціальна корекція взаємовідносин, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень. Зазначено, що соціальна послуга консультування забезпечує надання допомоги, спрямованої на зміну сприйняття і поведінки особистості в конфлікті, актуалізацію її внутрішніх ресурсів, стимулювання власних потенційних можливостей, поліпшення взаємин із соціальним середовищем.

Ключові слова: соціальна послуга, консультування, конфлікт, конфліктна ситуація, розв'язання конфліктних ситуацій, соціальний працівник.

Viktoriiia STEPANENKO

Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Professor at the Department of Social Pedagogy, State Institution "Lugansk Taras Shevchenko National University", 3 Koval str., Poltava, Ukraine

ORCID: 0000-0002-5793-3069

To cite this article: Stepanenko, V. (2023). Konsultuvannia yak sotsialna posluha u rozv'iazanni konfliktnykh sytuatsii [Counselling as a social service in the resolution of conflict situations]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 1, 110–115, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16>

COUNSELLING AS A SOCIAL SERVICE IN THE RESOLUTION OF CONFLICT SITUATIONS

The article outlines the objective and subjective factors and causes of conflict situations, the specifics of providing social services counselling in the context of their resolution. The areas of provision of social services counselling in the aspect of resolving conflict situations are indicated. There is provision of psychological assistance; correction of psychological state and behavior in everyday life; help in strengthening / restoration of family and socially beneficial ties. The levels of providing social counselling services are described. These is individual, family, group, mass levels. Attention is focused on the features of providing the appropriate service to the client, which can provide him with a way out of a difficult life situation (crisis), in particular, the specifics of providing a social service counselling under extraordinary circumstances are considered. Emphasis is placed on the functions of counselling in the context of the problem of resolving conflict situations from the standpoint of «norm» and «value». The main measures for solving conflict situations in the process of providing the appropriate service are considered. These is help in analyzing of problem, identifying conflict-prone

areas, finding alternative ways out and making decisions, assisting in self-help, building self-confidence, self-respect, communication skills, social correction of relationships, finding alternative ways out and making decisions. It is noted that the social service counselling provides assistance aimed at changing the perception and behavior of an individual in a conflict, actualizing his internal resources, stimulating his own potential, and improving relations with the social environment.

Key words: social service, counselling, conflict, conflict situation, resolution of conflict situations, social worker.

Актуальність проблеми. Виявлення засобів і способів розв'язання конфліктних ситуацій, пошук можливостей конструктивного регулювання людських взаємин, надання якісних соціальних послуг, забезпечення громадян своєчасною і доступною підтримкою є одним із головних завдань соціальної сфери. У разі виникнення конфлікту індивід зазвичай схильний до нерациональної поведінки, яка зумовлюється значним емоційним відгуком на конфліктну ситуацію (Долинська & Матяш-Заяц, 2010). Серед основних соціальних послуг, яка надає можливість допомогти клієнту проаналізувати і зрозуміти сутність його життєвої ситуації, запропонувати різноманітні варіанти для розв'язання проблем, що спровокували конфліктну ситуацію, відновити й оптимізувати соціальні функції, сформувати соціальні норми спілкування, є соціальне консультування (Консультування, як соціальна послуга, 2022).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Згідно із Законом України «Про соціальні послуги» консультування належить до базових соціальних послуг (Про соціальні послуги, 2019). Відповідна послуга була стандартизована в 2015 році (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування, 2015), що визначило загальні вимоги до неї, її зміст, умови, форми, права і відповідальність сторін тощо. Консультування у джерелах літератури в контексті проблеми дослідження розглядають як вид соціальної послуги клієнту, який сприяє поліпшенню взаємин клієнта із соціальним середовищем, створенню психологічного комфорту в соціумі (Соціальна педагогіка, 2009; Хлебик, 2019; Setiowati & Nuryanto, 2022 та ін.); як технологію надання соціальної допомоги, кваліфіковану пораду, окремий вид, напрям соціальної діяльності, процес і засіб втручання, який шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину чи малу групу допомагає у вирішенні проблем пов'язаних із соціалізацією, відновленні й оптимізації соціальних функцій, орієнтирів, виробленні соціальних норм життєдіяльності і спілкування (Завацька,

2008; Криницька & Фуртак, 2020; Пожидаєва, 2012; Hough, 2014; Technology use in social work practice, 2021; Vişcu, 2013 та ін.).

Незважаючи на наявний державний стандарт соціальної послуги консультування, значні напрацювання у соціальній сфері щодо надання консультативних послуг населенню, зокрема щодо розв'язання конфліктних ситуацій, слід урахувувати, що процес консультування в кожному конкретному випадку має свою специфіку, обумовлену індивідуальними особливостями клієнтів в контексті розгляду конфліктної ситуації; їх можливостями і ресурсами для того, щоб впоратися зі складною ситуацією; унікальністю кожної конфліктної ситуації за своєї природою; необхідністю врахування під час її вивчення всіх конкретних умов, у яких вона розвивається, тощо. Це свідчить про актуальність досліджуваної проблеми в умовах сьогодення, особливо в умовах воєнного стану в Україні та прийняття низки нормативно-правових актів у соціальній сфері, які також підкреслюють потребу у визначенні специфіки надання відповідної послуги в контексті розв'язання конфліктних ситуацій, що виникають на тлі певного емоційного стану клієнтів.

Мета дослідження – визначити специфіку надання соціальної послуги консультування в контексті розв'язання конфліктних ситуацій та типових причин їх виникнення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Досить часто в ситуації конфлікту дії, наміри і позиції, як власні, так і опонента сприймаються неправильно. Типове їх відображення характеризується такими властивостями, як категоричність, песимізм, суб'єктивізм, легковажність, ідеалізм, нереальні вимоги, орієнтація на комфорт, зстригання, фаталізм, консерватизм, жертвовність тощо. Об'єктивно-суб'єктивні причини конфліктів є системотвірним чинником при визначенні способів їх попередження виробленні оптимальних стратегій поведінки у типових конфліктних ситуаціях.

До об'єктивних причин конфліктів можна віднести, головним чином, ті обставини соці-

альної взаємодії учасників, які призвели до зіткнення їх інтересів, думок, установок тощо. Об'єктивні причини зумовлюють виникнення передконфліктної обстановки – об'єктивного компонента конфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини конфліктів переважно пов'язані з індивідуальними психологічними особливостями опонентів, коли людина обирає конфліктний варіант поведінки, стратегію протидії і не намагається обговорити і взаємовигідно вирішити суперечності. Практично будь-яка конфліктна ситуація дає можливість вибору конфліктного або одного з неконфліктних способів її розв'язання. Вибір варіанту поведінки є суб'єктивним рішенням людини, тобто має суб'єктивний характер (Галаган, Орлов & Отич, 2008).

Також можна виокремити об'єктивні і суб'єктивні чинники конфліктної ситуації. До об'єктивних чинників можуть належати протиріччя між процесом розвитку і прагненням до стабілізації, виникаючими потребами та способами їх задоволення тощо. Суб'єктивними чинниками можуть слугувати розуміння значущості проблемної ситуації, логічність її рішення, зацікавленість в її вирішенні, мотиви та інтереси людей (Єршов, 2007).

Згідно з Державним стандартом соціальна послуга консультування з метою розв'язання конфліктних ситуацій надається за напрямками:

- надання психологічної допомоги;
- корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;
- допомога в зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків.

Відповідні напрями містять у собі заходи, які можна проводити як індивідуально, так і в групі:

- допомога в аналізі проблеми, виявлення конфліктогенних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у самодопомозі;
- формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, розв'язання конфліктних ситуацій;
- соціальна корекція взаємовідносин у конфліктних ситуаціях;
- допомога в аналізі проблем сімейного спілкування отримувача соціальної послуги, виявлення конфліктогенних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття

рішень (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування, 2015).

Мета консультування полягає в наданні допомоги в аналізі проблеми, проясненні конфліктних зон, знаходженні альтернативних шляхів виходу і прийняття рішення, тобто підтримка клієнта в аспекті «допомоги самому собі». Консультування має свою структуру, техніки, інструменти проведення, окремі моделі і форми. Однак не буває двох однакових клієнтів та ситуацій консультування. Потреби і підходи роботи з кожним клієнтом мають бути індивідуальні. Завдання консультування також можуть бути різними в кожному конкретному випадку і залежати від потреб та очікувань клієнта. Соціальний працівник в процесі консультування створює умови, які дадуть змоги клієнту прийняти виважене рішення (Савчук & Сініцина, 2013).

Функціями консультування в контексті проблеми розв'язання конфліктних ситуацій з позиції «норма і цінність» є:

- передача певних норм, цінностей та уявлень про оптимальні моделі поведінки і способи діяльності;
- надання необхідної інформації;
- аксикреція, аксиогенез;
- контроль за реалізацією нових цінностей і норм у повсякденному житті клієнта;
- формування у клієнта адекватних уявлень про себе, свої можливості, цінності й ідеали;
- навчання ефективним та адекватним засобам вирішення ціннісно-нормативних конфліктів (Хлебик, 2019).

Соціальна послуга консультування може надаватися на декількох рівнях:

- *індивідуальний* – робота соціального працівника з конкретним клієнтом, його ситуацією, середовищем. Робота має тривалий характер. Мета: корекція поведінки й когніцій об'єкта з метою вирішення проблем, які виникли у клієнта чи які він спричинив. (наприклад, ситуація, коли підліток постраждав від сімейного насилля);
- *сімейний* – соціальний працівник створює цілісну картину сімейного фону. Консультування дітей відбувається біполярно – окремо і разом із батьками (вивчення конфліктної ситуації);
- *груповий* (група складається з осіб, які мають одну проблему та потребують підтримки

інших осіб, постраждалих від схожої ситуації), де залучено клієнтів, які мають однаковий запит чи пережили однакову ситуацію. Пошук потенціалу клієнтів, залучення членів групи до допомоги одне одному;

– *масовий* (робота з великими кількостями людей – громада, місто, область тощо) – інформаційна й освітня робота з клієнтами, щоби надати їм знання у питаннях певної соціальної проблеми, яка може провокувати виникнення конфліктних ситуацій (Криницька & Фуртак, 2020).

Соціальна послуга консультування передбачає актуалізацію у клієнта внутрішніх сил і ресурсів, які можуть забезпечити йому вихід зі складної життєвої ситуації (кризи), що має певні особливості. По-перше, соціальному працівнику в процесі консультування клієнта під час вирішення конфліктних ситуацій важливо враховувати, що його роль як посередника повинна бути емоційно нейтральною. По-друге, позиція соціального працівника може ускладнитися тим, що в процесі роботи з клієнтом може виникати суперечність між цілями, потребами і ресурсами, оскільки клієнт може не погоджуватися на зміни, які йому пропонуються, через те, що вони потребують від нього значних зусиль, енергетичних затрат, відмови від звичної моделі поведінки та способу мислення (Глигало, 2016).

По-третє, слід окремо розглянути соціальну послугу консультування за надзвичайних обставин, надання якої має певні специфічні особливості. Так, Постановою КМУ № 560 від 07.05.2022 р. «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» визначено особливості надання соціальних послуг консультування та консультативного кризового телефону, які полягають в тому, що в умовах воєнного стану ці послуги можуть надаватися екстрено (кризово) за результатами оцінки та відповідно до потреб особи / сім'ї, особи з інвалідністю та особи похилого віку. Постраждала особа може отримати послугу консультування безкоштовно лише за заявою, без необхідності збирати пакет документів. Заява може подаватися як від самої особи, яка потребує надання відповідної соціальної послуги (для дієздатних осіб

та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена), так і від законного представника (для недієздатних осіб, яким призначено опікунів, крім недієздатних осіб, які втратили зв'язок з опікуном під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях); уповноваженою особою органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, опікуна яким не призначено або які втратили з ним зв'язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях) (Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, 2022).

Таким чином, соціальна послуга консультування у розв'язанні конфліктних ситуацій спрямована на допомогу у подоланні розбіжностей, що виникли, активізацію усвідомлення того, що відбувається – виявлення й аналіз причин, виокремлення кола осіб, причетних до конфліктної ситуації, обговорення пропозицій та обрання клієнтом конструктивних способів її вирішення. Надання відповідної послуги повинно відповідати вимогам, визначених державним стандартом, враховувати індивідуальні психологічні особливості опонентів, а також специфіку самої конфліктної ситуації.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, надання послуги консультування спрямоване на оптимізацію життєдіяльності, спілкування, сфери сімейних, професійних стосунків, адаптацію до нових умов існування, допомогу в організації себе, свого оточення та способу життя (Коберник, 2008). Для розв'язання конфліктних ситуацій під час консультування створюються умови продуктивного виходу з кризи, більш інтенсивного особистісного розвитку, підвищення ритму життя. Соціальна послуга консультування забезпечує надання допомоги, спрямованої на зміну сприйняття і поведінки особистості в конфлікті, актуалізацію її внутрішніх ресурсів, стимулювання власних потенційних можливостей, поліпшення взаємин із соціальним середовищем. Основними заходами соціальної послуги консультування в контексті розв'язання конфліктних ситуацій є допомога в аналізі проблеми, виявлення об'єктивно-суб'єктивних причин конфліктних ситуацій, конфліктогенних зон, знаходження альтерна-

тивних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у самопомозі, формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, соціальна корекція взаємовідносин, знаходження альтернативних шляхів виходу

та прийняття рішень. Перспективу подальших розвідок вбачаємо у дослідженні процесу розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників в процесі роботи з кейсами.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М. Конфліктологія: конспект лекцій. К.: ДЕГУТ, 2008. 293 с.
2. Глигало Ю. В. Професійна підготовка майбутнього соціального працівника запобіганню конфліктним ситуаціям у процесі спілкування з клієнтами (із використанням соціально-перцептивних компетентностей): прогн. і матер. XV Міжнар. наук.-практ. конфер. «Конфліктологічна експертиза: теорія та методика». 2016. С. 67–69. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/9027>
3. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту: навч. посіб. К.: Каравела, 2010. 304 с.
4. Єршов П. І. Вирішення конфліктів у сфері соціальної роботи. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами*: зб. наук. пр. 2007. № 4 (6). URL: <https://ap.uu.edu.ua/article/298>
5. Завацька Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога: навч. посіб. К.: Видавничий Дім «Слово», 2008. 240 с.
6. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці. *Актуальні проблеми психології*. Т. 1. Ч. 21–22 / За ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки, 2008. С.173–177.
7. Консультування, як соціальна послуга. 2022. URL: <http://surl.li/gbsac>
8. Криницька І., Фуртак С. Соціально-педагогічне консультування підлітків, постраждалих від сімейного насилля. *Наукові записки УКУ. Педагогіка. Психологія*. 2020. Вип. 3. С. 51–65.
9. Пожидаєва О. В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету*. Сер.: Педагогічні науки: зб. наук. пр. 2012. №1 (17). С. 22–25.
10. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або [...]: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF?find=1&text#Text>
11. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Мінсоцполітики України; Наказ, Стандарт, Форма [...] від 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15?find=1&text#Text>
12. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text#Text>
13. Савчук О., Сініцина К. Основи консультування ЛЖВ. ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ», 2013. 53 с. URL: <http://surl.li/gcdlj>
14. Соціальна педагогіка: підручник / за ред. А. Й. Капської. К.: Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
15. Хлебик С. Р. Інноваційні технології в соціальній роботі з неповнолітніми засудженими у постпенітенціарний період. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2019. №4. С. 66–72.
16. Hough, M. (2014) *Counselling skills and Theory*, Hodder Education.
17. Setiowati, A. & Nuryanto, I. L. (2022). Identification of guidance and counseling service needs for elementary school. *Early intervention strategies for students. Advances in Social Science, Education and Humanities Research. International Seminar on Innovative and Creative Guidance and Counseling Service (ICGCS 2021)*, 657, 42–45.
18. Technology use in social work practice (Explanatory Document) (2021). Newfoundland & Labrador College of Social Workers. Retrieved from: <http://surl.li/gckeg>
19. Vişcu, L. I. Social Work Counselling (2013). In book: *Applied Social Psychology* (pp.51–59). Ch. 1. / Eds: P.-L. Runcan, G. Raţă, Ş. Cojocar. Cambridge Scholars Publishing.

REFERENCES:

1. Halahan, V. Y., Orlov, V. F., & Otych, O. M. (2008) *Konfliktolohiia [Conflictology]*. K.: DETUT [in Ukrainian].
2. Hlyhalo, Y. V. (2016). *Profesiina pidhotovka maibutnoho sotsialnoho pratsivnyka zapobihanniu konfliktnym sytuatsiam u protsesi spilkuvannia z kliientamy (iz vykorystanniam sotsialno-pertseptyvnykh kompetentnostei) [Professional training of the future social worker to prevent conflict situations in the process of communication with clients (using socio-perceptive competencies)]* (p. 67–69): XV Mizhnar. nauk.-prakt. konfer. «Konfliktolohichna ekspertyza: teoriia ta metodyka». Retrieved from: <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/9027> [in Ukrainian].

3. Dolynska, L. V., & Matiash-Zaiats, L. P. (2010). *Psykholohiia konfliktu [Psychology of conflict]*. K.: Karavela [in Ukrainian].
4. Yershov, P. I. (2007). Vyrishennia konfliktiv u sferi sotsialnoi roboty [*Resolving conflicts in the field of social work*]. *Aktualni problemy navchannia ta vykhovannia liudei z osoblyvymy potrebamy*, 4 (6). Retrieved from: <https://ap.uu.edu.ua/article/298> [in Ukrainian].
5. Zavatska, L. M. (2008). *Tekhnolohii profesiinoi diialnosti sotsialnoho pedahoha [Technologies of the professional activity of a social pedagogue]*. K.: Vydavnychi Dim «Slovo» [in Ukrainian].
6. Kobernyk, L. O. (2008). Konfliktni formy povedinky ta sposoby yikh korektsii v yunatskomu vitsi [*Conflict forms of behavior and methods of their correction in youth*]. *Aktualni problemy psykholohii*, 1 (21–22), 173–177. [in Ukrainian].
7. *Konsultuvannia, yak sotsialna posluha [Counseling as a social service]* (2022). Retrieved from: <http://surl.li/gbsac> [in Ukrainian].
8. Krynytska, I., & Furtak, S. (2020). *Sotsialno-pedahohichne konsultuvannia pidlitkiv, postrazhdalych vid simeinoho nasyllia [Socio-pedagogical counseling of teenagers affected by family violence]*. *Naukovi zapysky UKU. Pedahohika. Psykholohiia*, 3, 51–65. [in Ukrainian].
9. Pozhydaieva, O. V. (2012). *Sutnist ta vydy konsultuvannia v sotsialno-pedahohichnii diialnosti [The essence and types of counseling in socio-pedagogical activity]*. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu. Pedahohichni nauky*, 1 (17), 22–25 [in Ukrainian].
10. *Pro vnesennia zmin do deiakykh postanov Kabinetu Ministriv Ukrainy shchodo nadannia sotsialnykh posluh u razi vvedennia nadzvychnoho abo voiennoho stanu v Ukraini abo [...] [On making changes to some resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine regarding the provision of social services in the event of the introduction of a state of emergency or martial law in Ukraine or [...]]: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine 05/07/2022 No. 560*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF?find=1&text#Text> [in Ukrainian].
11. *Pro zatverdzhennia Derzhavnogo standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia: Minsotspolityky Ukrainy; Nakaz, Standart, Forma [...] vid 02.07.2015 № 678 [On the approval of the State standard of social counseling services: Ministry of Social Policy of Ukraine; Order, Standard, Form [...] 02.07.2015 No. 678]*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15?find=1&text#Text> [in Ukrainian].
12. *Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 № 2671-VIII [On social services: Law of Ukraine, Jan. 17, 2019 No. 2671-VIII]*. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text#Text> [in Ukrainian].
13. Savchuk, O., & Sinitsyna, K. (2013). *Osnovy konsultuvannia LZhV [Basics of PLHIV counseling]*. VBO «Vseukrainska merezha LZhV». Retrieved from: <http://surl.li/gcdlj> [in Ukrainian].
14. *Sotsialna pedahohika [Social pedagogy]* (2009). / Ed. A. Y. Kapska. K.: Tsentр uchbovoi literatury [in Ukrainian].
15. Khlibik, S. R. (2019). *Innovatsiini tekhnolohii v sotsialnii roboti z nepovnitnimy zasudzhenymy u postpenitentsiarnyi period [Innovative technologies in social work with juvenile convicts in the post-penitentiary period]*. *Naukovi zapysky NDU im. M. Hoholia. Psykholoho-pedahohichni nauky*, 4, 66–72 [in Ukrainian].
16. Hough, M. (2014) *Counselling skills and Theory*, Hodder Education. [in English].
17. Setiowati, A. & Nuryanto, I. L. (2022). Identification of guidance and counseling service needs for elementary school. Early intervention strategies for students. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research. International Seminar on Innovative and Creative Guidance and Counseling Service (ICGCS 2021)*, 657, 42–45. [in English].
18. *Technology use in social work practice (Explanatory Document)* (2021). Newfoundland & Labrador College of Social Workers. Retrieved from: <http://surl.li/gckeg> [in English].
19. Vișcu, L. I. *Social Work Counselling* (2013). In book: *Applied Social Psychology* (pp. 51–59). Ch. 1. / Eds: P.-L. Runcan, G. Rață, & Ș. Cojocar. Cambridge Scholars Publishing [in English].