

УДК 364-781.72

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.17>

### **Вадим СУЛІЦЬКИЙ**

кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти, Київський університет імені Бориса Грінченка, вул. Ігоря Шамо, 18/2, м. Київ, Україна, 02154

**ORCID:** 0000-0001-6386-2028

**Бібліографічний опис статті:** Суліцький, В. (2023). Переговори в соціальній роботі. *Ввічливість. Humanitas*, 1, 116–124, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.17>

## **ПЕРЕГОВОРИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

Галузь професійної діяльності соціального працівника практично повністю ґрунтується на організації та проведенні переговорів між спеціалістами і клієнтами; між різними соціальними службами, що працюють у сфері надання соціальних послуг. Зрозуміло, що вміння ефективно організувати комунікацію та вести переговори є важливою якістю для спеціаліста щоб успішно вирішувати професійні завдання соціальної роботи.

У статті розглядаються питання переговорної діяльності в соціальній роботі та пропонується поетапний алгоритм підготовки до ведення переговорів під час реалізації програм або проєктів з питань соціального захисту та надання соціальних послуг.

Переговорна діяльність у соціальній роботі здійснюється та перебуває у неперервному процесі, що має назву «соціальний діалог». У той же час, недержавні установи, що надають соціальні послуги, у практичній діяльності з метою реалізації програм / проєктів використовують різноманітні підходи до ведення переговорів, що позитивно впливає на «кінцевий продукт» їх діяльності. Якість підготовки та проведення переговорів залежить від професійної компетентності керівників обох сторін і команди, яка готує ці переговори. Основною проблемою переговорів у соціальній роботі є пристосування потреб людини (організації, фонду тощо) до можливостей їх задоволення в межах правового поля, що існує та діє на даний час в державі. Найбільшою проблемою в соціальній роботі є швидкоплинність соціальних процесів у суспільстві. Тому, соціальні потреби громад перебувають у постійній трансформації. Головна задача всіх організацій, що реалізують соціальну політику в державі, своєчасно реагувати на ці запити та розробляти конкретні кроки щодо соціального захисту населення та надання людям певних соціальних послуг.

**Ключові слова:** етапи переговорів, клієнт, переговори, принципи переговорів, процес переговорів, соціальна послуга, соціальна робота.

### **Vadym SULITSKYI**

PhD in Psychology, Associate Professor, Associate Professor of Social Pedagogy and Social Work Department of Faculty of Psychology, Social Work and Special Education, Borys Grinchenko Kyiv University, 18/2 Igor Shamo str., Kyiv, Ukraine, 02154

**ORCID:** 0000-0001-6386-2028

**To cite this article:** Sulitskyi, V. (2023). Perehovory v sotsialnii roboti [Negotiations in social work]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, 116–124, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.17>

## **NEGOTIATIONS IN SOCIAL WORK**

The field of professional activity of a social worker is almost entirely based on the organization and conduct of negotiations between specialists and clients; between different social services working in the field of providing social services. It is clear that the ability to effectively organize communication and conduct negotiations is an important quality for a specialist to successfully solve professional tasks of social work.

The article examines the issues of negotiation in social work and offers a step-by-step algorithm for preparing for negotiations during the implementation of programs or projects on issues of social protection and provision of social services.

Negotiating activity in social work is carried out and is in a continuous process called "social dialogue". At the same time, non-state institutions that provide social services, in their practical activities for the purpose of implementing programs / projects, use various approaches to conducting negotiations, which positively affects the "end product" of their activities. The quality of preparation and conduct of negotiations depends on the professional competence of the leaders

*of both parties and the team preparing these negotiations. The main problem of negotiations in social work is the adaptation of human needs (organizations, foundations, etc.) to the possibilities of their satisfaction within the legal framework that exists and is currently in force in the state. The biggest problem in social work is the rapidity of social processes in society. Therefore, the social needs of communities are in constant transformation. The main task of all organizations implementing social policy in the state is to respond to these requests in a timely manner and to develop concrete steps for social protection of the population and provision of certain social services to people.*

**Key words:** negotiation stages, client, negotiation, negotiation principles, negotiation process, social service, social work.

**Актуальність проблеми.** В останні роки, особливо після початку російсько-української війни, соціальна робота в Україні не тільки активізувалася, але й набула нового змісту та значення. Все більше населення України залучається до роботи в різних державних і неурядових громадських організаціях, установах і фондах, що спеціалізуються на наданні соціальних послуг, до волонтерської діяльності. Це пояснюється виникненням у системі соціального захисту та соціального забезпечення нових категорій громадян, які потребують підтримки та допомоги.

Соціальна робота має власні специфічні професійні особливості. Вона регламентується законодавством і нормативно-правовими актами України з питань реалізації соціальної політики в державі. Окрім цього, соціальна робота має допомагати вирішувати ті соціальні проблеми, на які є запит від територіальних громад.

Галузь професійної діяльності соціального працівника практично повністю ґрунтується на організації та проведенні переговорів між спеціалістами та клієнтами, між різними соціальними службами, які працюють у сфері надання соціальних послуг. Таким чином, вміння ефективно організувати комунікацію та вести переговори є важливим умінням і навичкою спеціалістів у галузі соціальної роботи для успішного вирішення професійних завдань.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемою переговорів в соціальній роботі переймалося багато вчених як в Україні, так і за кордоном. Найбільша кількість наукових публікацій стосується медіації, як одного із видів комунікації в сфері соціальної роботи при вирішення конфліктних ситуацій (Котловий, 2019; Лях & Спіріна, 2015; Голова, 2022). Окремі вчені розглядають медіацію як вид соціальної послуги (Каршиєва, 2019; Шеремет, 2020). Також, вивчався досвід використання медіації в інших країнах (Попова & Тургенєва, 2021;

Боброва et al., 2006; Гірник & Резаненко, 2013). Дехто з вчених розглядають медіацію як одну із технологій соціальної роботи (Голова, 2022; Єсіна, 2017; Ярошенко, 2021). Окрім зазначених досліджень, можливості використання медіації у різних сферах вивчалася також у закладах загальної середньої освіти (Білик, 2015; Новгородський & Пилипенко, 2022); в менеджменті (Синявська, 2018); у роботі з підлітками (Єсіна, 2021; Протас, 2022); у роботі з сім'ями (Яремко, 2022).

Треба зауважити, що медіація в Україні регламентується Законом «Про медіацію» (<https://www.rada.gov.ua/news/Novyny/216385.html>). В основі статей, які були присвячені правовим питанням використання медіації в соціальній роботі, розглядалися проблеми законодавчого врегулювання медіації як соціальної послуги (Георгієвський et al., 2020), реалізації права людини на справедливий суд шляхом процедури присудової медіації (Грень, 2017).

Аналіз публікацій з проблем переговорів в соціальній роботі не обмежується тільки всебічним висвітленням медіації. Є багато статей, що розглядають це питання з позиції соціального діалогу (Головань, 2022; Ільченко, 2022; Samoliuk, 2022), соціального партнерства (Куртаков, 2023; Луньова, 2022). Так, автори звертають увагу на проблеми розвитку соціального діалогу та соціального партнерства в Україні, потребі модернізації цих процесів, вдосконалення законодавчої та нормативно-правової бази, що регулює переговорну діяльність на різних рівнях суспільного життя.

**Мета статті** полягає в аналізі переговорної діяльності в соціальній роботі та розробці поетапного алгоритму ведення переговорів під час реалізації програм або проєктів з питань соціального захисту та надання соціальних послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Ми щодня проводимо переговори. Вранці з дітьми, на роботі з колегами та керівництвом, з продавцем в магазині тощо. Скрізь, де діяль-

ність відбувається в системі «людина-людина», переговори стають невід'ємною частиною життя. Соціальна робота не є винятком. Переговори в соціальній роботі – це процес взаємодіювання, просвіти, партнерської комунікації та адекватного використання влади, що спрямований на позитивне вирішення питань, які пов'язані зі сферою соціального захисту, супроводження, забезпечення, надання соціальних послуг людині в межах соціальних гарантій держави та які будуть виконані у майбутньому для задоволення соціальних потреб громадян.

Основні принципи переговорів в соціальній роботі:

- законність (правомірність). Усі домовленості повинні відбуватися в межах правового поля, а їх рішення не протирічити стандартам і нормам існуючого на цей період часу законодавству;

- гнучкість. В останні часи спостерігаються постійні зміни в законодавстві та нормативно-правових актах, що тлумачать і регламентують основні положення законодавства України в галузі соціальної політики. Дуже важливо слідкувати за цим процесом, щоб результати переговорів не призвели до негативних наслідків;

- ініціативність (швидкоплинність). Під час військового стану в Україні та війни з росією, виникає багато категорій населення, які потребують соціальної підтримки та захисту з боку держави. На жаль, органи соціального захисту та державні установи, що надають відповідні соціальні послуги, не завжди встигають за ситуацією. Тому, громадські організації, фонди, територіальні громади повинні ініціювати не тільки допомогу незахищеним верствам населення, але й відповідні зміни у законодавстві України з соціальних питань;

- гуманність. Будь-яка переговорна діяльність у галузі соціальної роботи повинна дотримуватися основних положень прав людини, Конституції України. Жодне рішення не має бути спрямоване на погіршення ситуації, проблем, що реалізуються після домовленостей стосовно соціальних питань;

- індивідуальність. Кожна соціальна ситуація є унікальною та не має аналогів у галузі практичної діяльності. Тому, під час переговорного процесу, важливо враховувати умови,

обставини, період часу, загальну ситуацію перш, ніж приймати відповідне рішення;

- доцільність. Важливо пам'ятати, наскільки предмет договору та його основні положення є актуальними на даний час і відповідають потребам громади, суспільства.

Переговори в соціальній роботі відрізняються від переговорів в інших сферах діяльності тим, що в них не можуть і не повинні використовуватися маніпулятивні техніки тому, що мова йде, перш за все, про добробут населення.

Головною функцією переговорів є пошук спільного вирішення проблеми. Це те, заради чого, власне, і ведуться переговори.

Функції переговорів. Інформаційна функція полягає в тому, щоб отримати відомості про інтереси, позиції, підходи до вирішення проблеми протилежною стороною, а також надати таку інформацію про себе. Значимість цієї функції переговорів визначається тим, що неможливо прийти до взаємоприйняттого рішення, не розуміючи суті проблеми, що викликала протиріччя, не розібравшись в істинних цілях, не з'ясувавши точок зору один одного.

Близька до інформаційної є комунікативна функція, що пов'язана з налагодженням і підтримкою зв'язків і відносин сторін.

Важливою функцією переговорів є регулятивна. Йдеться про регулювання та координацію дій учасників переговорів. Вона реалізується, насамперед, у тих випадках, коли сторони досягли певних домовленостей, і переговори ведуться з питань про виконання рішень.

Пропагандистська функція переговорів полягає в тому, що їх учасники прагнуть вплинути на громадську думку з метою виправдання власних дій, пред'явлення претензій опонентам, залучення на свій бік союзників тощо.

Основною проблемою переговорів в соціальній роботі є необхідність пристосовувати потреби людини (організації, фонду тощо) до можливостей їх задоволення в межах правового поля, що існує та діє на даному етапі часу в державі.

У соціальній роботі існують такі рівні переговорів:

- між представникам державних органів влади та керівниками неурядових організацій, що надають соціальні послуги;

- між представниками державних органів соціального захисту та людиною;

між представниками одних неурядових організацій з іншими з питань діяльності в галузі надання соціальних послуг;

внутрішні переговори в державних установах соціального захисту населення з питань взаємодії тощо;

між людиною та людиною. Вони можуть бути двосторонніми, або із залученням третьої сторони (медіація; третейський суд тощо);

між державними органами соціального захисту – неурядовою організацією, що надає соціальні послуги, та людиною.

Окремо визначаються міжвідомчі переговори з питань реалізації основних положень державної соціальної політики. Такі переговори мають назву багатосторонніх.

Серед основних технологій переговорів в соціальній роботі ми можемо виділити такі:

1. Інтерактивні переговори (узгодження інтересів).

2. Переговори співробітництва (конструктивна взаємодія з опорою на пошук компромісів).

3. Медіація (подолання протиріччя з метою запобігання конфліктних ситуацій).

4. Соціальний діалог – процес визначення та зближення позицій, досягнення спільних домовленостей та прийняття узгоджених рішень сторонами соціального діалогу, 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, економічних відносин (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17#Text>)

Переговори в соціальній роботі можуть відбуватися у вигляді обміну інформацією; консультацій; узгоджувальних процедур; колективних переговорів з укладення колективних договорів і угод.

Спираючись на особистісний досвід, ми можемо стверджувати, що більшість переговорів у соціальній роботі відбувається в громадських організаціях, які надають соціальні послуги, під час реалізації будь якого проекту або програми, починаючи від прийому на роботу персоналу та завершуючи здачею кінцевого продукту замовнику. Ця переговорна діяльність має такі етапи:

Перший етап – соціальний запит. Це тенденція, що обумовлені певними соціальними потребами громади, у зв'язку з політичними, економічними, культурологічними, соціальними, екологічними змінами в державі. На даному етапі формулюється проблема з питань соціального захисту та надання соціальних послуг населенню.

Найбільшою проблемою в соціальній роботі є швидкоплинність соціальних процесів у суспільстві. Якись явища зникають, а якись виникають. Тому, соціальні потреби громад перебувають у постійній трансформації. Головна задача всіх організацій, що реалізують соціальну політику в державі, своєчасно реагувати на ці запити та розробляти конкретні кроки щодо соціального захисту населення та надання людям певних соціальних послуг.

Головне, пам'ятати, що «кінцевий продукт» програми / проекту має бути спрямований на реалізацію положень соціальної політики держави в межах соціального захисту та соціального забезпечення населення.

Другий етап – формування команди, яка буде розробляти проект щодо соціального запиту громади. На даному етапі відбувається набір фахівців, розподіл обов'язків в межах їх професійних компетентностей. Але, спільна робота кожного фахівця має впливати на отримання загального позитивного результату. В даному випадку, ми говоримо про «соціальний резонанс» – те, що відбувається у суспільстві, після оприлюднення нашої ідеї;

Третій етап – відпрацювання ідеї.

На цьому етапі, перед початком переговорів, будь яке втручання в ситуацію треба розглядати в площині:

доцільно – не доцільно (чи є ця проблема, ситуація актуальною на даний час);

корисно – не корисно (який коефіцієнт корисливої дії будуть мати наші зусилля щодо вирішення даного питання / ситуації);

можливо – не можливо (чи є у нас достатньо моральних і матеріальних ресурсів для вирішення проблеми / ситуації, у тому числі, знань, умінь, навичок, досвіду тощо);

позитивно – негативно (яким чином наша ініціатива щодо вирішення проблеми / ситуації вплине не тільки на конкретно обрану нами групу людей, але й загалом на суспільну думку, соціум, територіальну громаду тощо).

Четвертий етап. Визначення пріоритетного напрямку (соціальна проблема, категорія осіб). Він передбачає:

розробки плану реалізації проєкту. Ми створюємо моделі соціальної роботи для вирішення певної проблеми тими чи іншими способами та засобами. Як правило, модель передбачає алгоритм виконання взятих на себе зобов'язань. Будь-яку проблему можна вирішувати, застосовуючи різні підходи. Тому, бажано, створювати декілька моделей із прорахуванням можливих форс-мажорних обставин, щоб уникнути несподіванок у майбутньому. Одним словом, яким буде «кінцевий результат» після втілення моделі в практичну діяльність, таким і буде її функціонування в певних соціальних умовах. У той же час, модель надання тієї чи іншої соціальної послуги може бути «кінцевим продуктом» про який будуть домовлятися сторони переговорів;

обговорення способів, методів і форм діяльності щодо виконання плану проєкту; визначення кінцевого продукту реалізації проєкту та критеріїв, за якими буде оцінюватися якість цього продукту. Саме, критерії оцінювання кінцевого продукту є головним важелем переговорів у соціальній роботі. Тому, важливо обговорити як кількісні, так і якісні показники, засоби вимірювання, способи перевірки ефективності проєкту його технологічності.

П'ятий етап – він є завершальним перед початком ведення переговорів і передбачає:

визначення переліку установ і організацій, яких треба залучити до реалізації проєкту, підготовка й укладання угод про співпрацю. Тобто, ми плануємо ведення переговорів: визначаємо учасників; терміни; питання до обговорення; власні позиції та пропозиції з цих питань; готуємо презентації; опрацьовуємо можливі суперечності, що можуть виникати під час переговорів; проводимо попередні консультації тощо.

Важливим моментом п'ятого етапу є те, що ми намагаємося передбачити ризики реалізації певної моделі соціального проєкту / програми. І не тільки ті, що можуть виникнути під час взаємодії серед виконавців або серед партнерів співвиконавців проєкту, але й під час її реалізації на практиці. Так, наприклад, виконавці проєкту Міжнародної організації «Лікарі без кордонів» «Формування прихильності у засуджених, які відбувають покарання в місцях позбавлення

волі, до лікування від туберкульозу» зіштовхнулися із супротивом осіб, які відбували покарання в пенітенціарних установах. Причиною був страх втратити ті соціальні гарантії, що їм надавала держава. У цьому випадку, соціальні гарантії для хворим туберкульозом засуджених не сприяли їх позитивній мотивації щодо лікування від хвороби.

Із цією проблемою також зіткнулися працівники Міжнародної організації «Червоний Хрест» при реалізації проєкту «Формування прихильності до лікування осіб хворих туберкульозом», коли пацієнти відмовлялися від запропонованого лікування бо боялися втратити пільги, що передбачені законодавством.

Другий важливий момент, що при реалізації проєкту / програми може виникнути ситуації, яка не регламентується законодавством, або нормативно-правові документи є, але вони не сприяють позитивному вирішенню проблеми, передбачають певні обмеження, додатковий збір інформації тощо. У цьому випадку, треба проаналізувати загальну законність того, що передбачалося зробити при реалізації цієї моделі проєкту / програми, та спрогнозувати наслідки її впровадження в повсякденне життя.

Шостий етап – ведення переговорів.

Типологія переговорів може розрізнятися в залежності від критеріїв.

1. За кількістю учасників переговорів: двосторонні переговори; багатосторонні переговори, коли в обговоренні беруть участь більше двох сторін.

2. За залученням до переговорів третьої нейтральної сторони: прямі переговори – припускають безпосередню взаємодію учасників переговорів; непрямі переговори – припускають втручання третьої сторони;

3. Залежно від цілей учасників переговорів виділяють такі їх типи:

а) переговори про продовження діючих угод – наприклад, обговорення набули затяжного характеру та сторонам потрібний «перепочинок», після чого вони можуть приступити до більш конструктивного спілкування;

б) переговори про перерозподіл – свідчать про те, що одна зі сторін обговорення вимагає змін на свою користь за рахунок іншої;

в) переговори про створення нових умов – йдеться про продовження діалогу між учасниками переговорів і укладення нових угод;

г) переговори з досягнення побічних ефектів – орієнтовані на вирішення другорядних питань (відвернення уваги, з'ясування позицій, демонстрацію миролюбності тощо) (Восс, 2022).

Одним із видів переговорів у соціальній роботі є ділові переговори. А ділова розмова - дракон «з чотирма головами» (Фішер, Юрі, Паттон, 2020): перша голова відповідає за грамотність і правильність мови (мовний зміст розмови); друга голова керує логікою й обмірковує докази (логічний зміст); третя голова думає про створення психологічного клімату бесіди, враження на оточуючих (психологічний зміст); четверта голова керує нашою мімікою, жестами, манерами.

При цьому тулуб дракона – це наш мозок, який контролює діяльність всіх чотирьох голів.

Ділові переговори в соціальній роботі визначаються за такими ознаки: типовість; учасники; темп; цілі; умови; результативність (але не завжди). Залежно від партнерів реалізації програми / проєкту, переговори можуть бути: комерційними (економічними), організаційними (кадровим тощо) (Кемп, 2018).

Переговори в соціальній роботі ми можемо поділити на:

1. Попередні переговори, шляхом листування. Головні їх переваги: оперативність (інформація передаються телеграфом, факсом, електронною поштою) та економічність (скорочується час процесу листування, витрати на поїздки для особистих зустрічей).

2. Особистісні переговори. Слід зазначити, що успіху досягають громадські організації, які систематично підтримують контакти зі своїми основними партнерами.

3. Телефонні переговори. У даному випадку телефоном обговорюється лише час і місце зустрічі, кількість учасників і порядок денний.

Що може вплинути на переговорний процес у соціальній роботі?

На процес ведення ділових переговорів впливають два чинники: можливості організації надавати певні соціальні послуги; поведінка осіб, які ці послуги отримують.

Перший чинник визначається відповідністю переліку соціальних послуг, що передбачені Законодавством України та нормативно-правовим актам, і наявністю в реєстрі організацій, що надають соціальні послуги.

Другий чинник базується на вивченні поведінки клієнтів соціальних послуг, коли ми встановлюємо: хто саме, коли, де і чому отримують ці соціальні послуги.

Уміння вести переговори визначається такими якостями керівника: компетентність у межах поставлених соціальних проблем; уміння оцінити соціальну ситуацію; соціально-психологічна компетентність; уміння втілювати у життя нові ідеї, знаходити методи розв'язання соціальних проблем; лінгвістична компетентність (уміння використовувати мовні засоби); пристосування до існуючих обставин, знайти порозуміння з отримувачем соціальних послуг; створення спокійної ділової атмосфери.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Таким чином, переговорна діяльність в соціальній роботі здійснюється та перебуває у неперервному процесі, що має назву «соціальний діалог» (<https://ips.ligazakon.net/document/T102862>). У той же час, недержавні установи, що надають соціальні послуги, у практичній діяльності з метою реалізації програм / проєктів використовують різноманітні підходи до ведення переговорів, що позитивно впливає на «кінцевий продукт» їх діяльності. Якість підготовки та проведення переговорів залежить від професійної компетентності керівників обох сторін і команди, яка готує ці переговори. Основною проблемою переговорів в соціальній роботі є пристосування потреб людини (організації, фонду тощо) до можливостей їх задоволення в межах правового поля, що існує та діє на даному етапі часу в державі. Найбільшою проблемою в соціальній роботі є швидкоплинність соціальних процесів у суспільстві. Тому, соціальні потреби громад перебувають у постійній трансформації. Головна задача всіх організацій, що реалізують соціальну політику в державі, полягає у своєчасному реагуванні на ці запити та розробці конкретних кроків щодо соціального захисту населення та надання людям певних соціальних послуг. Подальшого вивчення переговорної діяльності в соціальній роботі потребують питання протидії брехні, маніпулятивним технікам, інформаційним технологіям, що негативно впливають на морально-психологічну обстановку серед осіб, які надають або отримують соціальні послуги. Саме на вирішення цих проблем і будуть спрямовані наші подальші дослідження.

## ЛІТЕРАТУРА:

1. Білик Н. М. Перспективи впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2015. № 2 (46). С. 189-197.
2. Боброва О. М., Горова А. О., Землянська В. В., Прокопенко Н. М. Відновне правосуддя. Особливості впровадження процедури медіації: європейський досвід. Київ: Наш час, 2006. 164 с.
3. Восс. К., Тал Р. Ніколи не йдіть на компроміс: техніка ефективних переговорів. Київ: «Наш формат», 2021. 264 с.
4. Георгієвський Е. В., Денисова Т. А., Ємельянов І. І., Землянська В. В., Калганова О.А., Ковриженко Д.В., Коваленко О.М. Законодавче врегулювання медіації як соціальної послуги. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. сер.: юриспруденція*. 2020. № 43. С. 18-21. DOI : <https://doi.org/10.32841/2307-1745.2020.43.4>.
5. Гірник А. Резаненко В. Світоглядні та етико-правові засади медіації в Китаї. *Наукові записки : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2013. Т. 149. С. 27-31.
6. Голова Н. І. Медіація як соціальна технологія в роботі соціального працівника: принципи реалізації та технологічні умови. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2022. № 1 (349). Ч. 2. С. 106-116.
7. Головань Т. Г. Генеза соціального діалогу. *Збірник наукових праць ХНПУ імені ГС Сковороди: Право*. 2022. № 34. С. 8-15.
8. Єсіна Н. О. Використання технології медіації з підлітками-девіантами у соціальній роботі. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Харків, 25 листопада 2021 року. Харків: ХНПУ імені Г.С. Сковороди, 2021. С. 27-28.
9. Єсіна Н. О. Соціально-педагогічна медіація як інноваційна технологія в соціальній роботі. *Інновації в підготовці та професійної діяльності фахівців соціальної сфери* : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції м. Харків, 17 листопада 2017 року. Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2017. С. 27-29.
10. Ільченко Б. Модернізація соціального діалогу в нових соціально-економічних реаліях: аналіз альтернатив. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2022. № 3 (67). С. 48-55.
11. Каршиєва А. І. Медіація у системі надання соціальних послуг. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*. 2020. № 2 (4). 220-228.
12. Кемп Дж. Ні краща стратегія ведення переговорів. Київ, 2018. 296 с.
13. Котловий С. А. Медіація у роботі. Актуальні проблеми соціальної сфери. *Збірник статей учнів, студентів і викладачів за результатами конкурсних і кваліфікаційних досліджень*. Житомир: Вид-во Житомирського державного університету імені Івана Франка. 2019. Вид. 9. С.15-18.
14. Куртакова Г. Роботодавець та їх об'єднання як суб'єкт соціального партнерства. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 2 (8). С. 165-172
15. Луньова Т. С. Проблеми розвитку соціального партнерства в Україні. *Економічний простір*. 2022. № 180. С. 16-20.
16. Лях Т. Л., Спіріна Т. П. Медіація як соціальна технологія посередництва у конфліктних ситуаціях. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2015. № 29 (2) С. 52-60.
17. Новгородський Р. Г., Пилипенко Д. В. Шкільна медіація як технологія розв'язання конфліктів у закладах середньої освіти. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2022. № 1. С. 61-68. DOI 10.31654/2663-4902-2022-PP-1-61-68.
18. Попова А., Тургенева А. Досвід використання медіації у Скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи. *Social work and education*. 2021. № 8 (2). С. 260-274.
19. Протас О. Медіація як технологія соціального супроводу дітей, які перебувають в складних життєвих обставинах. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2022. № 1, С. 178.
20. Самолук Н. М. Соціальний діалог як інструмент забезпечення соціальної справедливості при розподілі доходів. *Bulletin National University of Water and Environmental Engineering*. 2022. № 3 (99). С. 147-159.
21. Синявська А. Ю. Медіація як сучасна психотехнологія в роботі майбутнього менеджера. *Вісник студентського наукового товариства*. Ніжин, 2018. Вип. 19. С. 329-333.
22. Фішер Р., Юрі У., Паттон Б. Переговори без поразок: Гарвардський метод. Київ, 2019. 272 с.
23. Шеремет А. М. Посередництво (медіація) як соціальна послуга : *Малиновські читання*. Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції, м. Острого, 22 травня 2020 року. Острого: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2020. С. 88-90.
24. Яремко О. М. Сімейна медіація у системі соціальної допомоги. *Наукові проекти соціально-гуманітарного факультету ЗУНУ*. 2022. С. 106-108.

25. Ярошенко А. О. Технології соціальної mediaції. URL : <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/35092/Yaroshenko.pdf?sequence=1> (дата звернення 23.02.2023 року).

#### REFERENCES:

1. Bilyk N. M. (2015). Perspektyvy vprovadzhennia tekhnolohii mediatsii odnolitkiv u zahalnoosvitnii shkoli [Prospects for the introduction of peer mediation technology in a secondary school]. *Pedahohichni nauky: teoriia, istoriia, innovatsiini tekhnolohii [Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies]*, № 2 (46), 189-197, [in Ukrainian].
2. Bobrova O. M., Horova A. O., Zemlianska V. V., Prokopenko N. M. Vidnovne. (2006). Osoblyvosti vprovadzhennia protsedury mediatsii: yevropeyskyi dosvid pravosuddia. [Restorative justice. Peculiarities of implementation of the mediation procedure: European experience]. Kyiv: Nash chas. 164 p. [in Ukrainian].
3. Voss. K., Tal R. (2021). Nikoly ne ydit na kompromis: tekhnika efektyvnykh perehovoriv [Never Compromise: Effective Negotiation Techniques]. Kyiv: «Nash format», 2021. 264 p. [in Ukrainian].
4. Heorhiievskiy E. V., Denysova T. A., Yemelianov I. I., Ziemlianska V. V., Kalhanova O.A., Kovryzhenko D.V., Kovalenko O.M. (2020). Zakonodavche vrehuliuvannia mediatsii yak sotsialnoi posluhy [Legislative regulation of mediation as a social service]. *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. ser.: yurysprudentsiia [Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Ch. : jurisprudence]*, № 43, 18-21. DOI : <https://doi.org/10.32841/2307-1745.2020.43.4>. [in Ukrainian].
5. Hirnyk A. Rezanenko V. (2013). Svitohliadni ta etyko-pravovi zasady mediatsii v Kytai [Worldview and ethical and legal foundations of mediation in China]. *Naukovi zapysky : Pedahohichni, psykholohichni nauky ta sotsialna robota [Scientific notes: Pedagogical, psychological sciences and social work]*, t. 149, 27-31. [in Ukrainian].
6. Holova N. I. (2019). Mediatsiia yak sotsialna tekhnolohiia v roboti sotsialnoho pratsivnyka: pryntsyipy realizatsii ta tekhnolohichni umovy [Mediation as a social technology in the work of a social worker: implementation principles and technological conditions.]. *Visnyk Luhanskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Pedahohichni nauky [Bulletin of Taras Shevchenko Luhansk National University. Pedagogical sciences]*, № 1 (349), Ch. 2, 106-116. [in Ukrainian]
7. Holovan T. H. (2022). Heneza sotsialnoho dialohu [The genesis of social dialogue]. *Zbirnyk naukovykh prats KhNPU imeni HS Skovorody "Pravo" [Collection of scientific works of the KhnPU named after GS Skovoroda: Law]*, № 34, 8-15. [in Ukrainian].
8. Yesina N. O. (2021). Vykorystannia tekhnolohii mediatsii z pidlitkamy-deviantamy u sotsialnii roboti [Use of mediation technology with deviant teenagers in social work]. *Suchasni realii ta perspektyvy sotsialnoho vykhovannia osobystosti v riznykh sotsialnykh instytutsiakh [Modern realities and prospects of social education of personality in various social institutions]* : Materialy Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii, m. Kharkiv, 25 lystopada 2021 roku. Kharkiv: KhNPU imeni H. S. Skovorody. 27-28. [in Ukrainian]
9. Yesina N. O. (2017) Sotsialno-pedahohichna mediatsiia yak innovatsiina tekhnolohiia v sotsialnii roboti [Socio-pedagogical mediation as an innovative technology in social work]. *Innovatsii v pidhotovtsi ta profesiinoy diialnosti fakhivtsiv sotsialnoi sfery [Innovations in the training and professional activity of specialists in the social sphere]* : Materialy Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii m. Kharkiv, 17 lystopada 2017 roku. Kharkiv: KhNPU imeni H. S. Skovorody. 27-29. [in Ukrainian].
10. Ilchenko B. (2022). Modernizatsiia sotsialnoho dialohu v novykh sotsialno-ekonomichnykh realiiakh: analiz alternatyv [Modernization of social dialogue in new socio-economic realities: analysis of alternatives]. *Vcheni zapysky Universytetu «KROK» [Scientific notes of the "KROK" University]*, № 3 (67), 48-55. [in Ukrainian].
11. Karshyieva A. I. (2020). Mediatsiia u systemi nadannia sotsialnykh posluh [Mediation in the system of providing social services]. *Ekspert: paradyhmy yurydychnykh nauk i derzhavnoho upravlinnia [Expert: paradigms of legal sciences and public administration]*, № 2 (4), 220-228. [in Ukrainian]
12. Kemp Dzh. (2018). Ni krashcha stratehiia vedennia perehovoriv [No is a better negotiating strategy]. Kyiv. 296 p. [in Ukrainian].
13. Kotlovyi S. A. (2019). Mediatsiia u roboti. Aktualni problemy sotsialnoi sfery [Mediation at work. Actual problems of the social sphere]. *Zbirnyk statei uchniv, studentiv i vykladachiv za rezultatamy konkursnykh i kvalifikatsiinykh doslidzhen [A collection of articles by pupils, students and teachers based on the results of competitive and qualification studies]*. Zhytomyr: Vyd-vo Zhytomyrskoho derzhavnoho universytetu imeni Ivana Franka. Vyd. 9, 15-18. [in Ukrainian].
14. Kurtakova H. (2023). Robotodavets ta yikh obiednannia yak subiekt sotsialnoho partnerstva [The employer and their association as a subject of social partnership]. *Aktualni pytannia u suchasni nauki [Current issues in modern science]*, № 2 (8), 165-172. [in Ukrainian].
15. Lunova T. S. (2022). Problemy rozvytku sotsialnoho partnerstva v Ukraini [Problems of development of social partnership in Ukraine]. *Ekonomichnyi prostir [Economic space]*, № 180, 16-20. [in Ukrainian]



16. Liakh T. L., Spirina T. P. Mediatsiia yak sotsialna tekhnolohiia poserednytstva u konfliktnykh sytuatsiakh [Mediation as a social technology of mediation in conflict situations]. *Visnyk Luhanskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka [Bulletin of Taras Shevchenko Luhansk National University]*, 2015, № 29 (2), 52-60. [in Ukrainian].
17. Novhorodskyy R. H., Pylypenko D. V. (2022). Shkilna mediatsiia yak tekhnolohiia rozviazannia konfliktiv u zakladakh serednoi osvity [School mediation as a technology for conflict resolution in secondary education institutions]. *Naukovi zapysky NDU im. M. Hoholia. Psykholoho-pedahohichni nauky [Scientific notes of NSU named after M. Gogol. Psychological and pedagogical sciences]*, № 1, 61-68. DOI 10.31654/2663-4902-2022-RR-1-61-68. [in Ukrainian].
18. Popova A., Turhenieva A. (2021). Dosvid vykorystannia mediatsii u Skandinavskykh krainakh: mozhlyvosti dlia vitchyzniannykh mediatsiinykh praktyk u haluzi sotsialnoi roboty [Experience of using mediation in Scandinavian countries: opportunities for domestic mediation practices in the field of social work]. *Social work and education*. № 8 (2), 260-274. [in Ukrainian].
19. Protas O. (2022). Mediatsiia yak tekhnolohiia sotsialnoho suprovodu ditei, yaki perebuvaiut v skladnykh zhyttievykh obstavynakh [Mediation as a technology of social support for children in difficult life circumstances]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk [Current issues of humanitarian sciences]*, № 1, 178. [in Ukrainian].
20. Samoliuk N. M. (2022). Sotsialnyi dialoh yak instrument zabezpechennia sotsialnoi spravedlyvosti pry rozpodili dokhodiv [Social dialogue as a tool for ensuring social justice in income distribution]. *Bulletin National University of Water and Environmental Engineering*. № 3 (99), 147-159. [in Ukrainian].
21. Syniavska A. Yu. (2018). Mediatsiia yak suchasna psykhotekhnolohiia v roboti maibutnoho menedzhera [Mediation as a modern psychotechnology in the work of the future manager]. *Visnyk studentskoho naukovoho tovarystva [Bulletin of the student scientific society]*, Nizhyn, Vyp. 19, 329-333. [in Ukrainian].
22. Fisher R., Yuri U., Patton B. (2019). Perehovory bez porazok: Harvardskyy metod [Negotiation without defeat: The Harvard method]. Kyiv, 2019, 272 p. [in Ukrainian].
23. Sheremet A. M. (2020). Poserednytstvo (mediatsiia) yak sotsialna posluha [Mediation as a social service] : *Malynovski chytannia [Malinovsky readings]*. Materialy VIII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii, m. Ostroh, 22 travnia 2020 roku. Ostroh: Vydavnytstvo Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademii». 88-90. [in Ukrainian].
24. Yaremko O. M. (2022). Simeina mediatsiia u systemi sotsialnoi dopomohy [Family mediation in the social assistance system]. *Naukovi proekty sotsialno-humanitarnoho fakultetu ZUNU [Scientific projects of the Social and Humanities Faculty of ZUNU]*, 106-108. [in Ukrainian].
25. Yaroshenko A. O. (2020). Tekhnolohii sotsialnoi mediatsii [Technologies of social mediation]. URL : <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/35092/Yaroshenko.pdf?sequence=1> (data zvernennia 23.02.2023 roku). [in Ukrainian].