

УДК 316.33

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.20>**Вікторія СТЕПАНЕНКО**

доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

ORCID: 0000-0002-5793-3069

Бібліографічний опис статті: Степаненко, В. (2025). Документація для організації процесу надання соціальної послуги медіації у профілактиці конфліктів серед вразливих груп населення. *Вісник. Humanitas*, 3, 153–161, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.20>

ДОКУМЕНТАЦІЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ У ПРОФІЛАКТИЦІ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД ВРАЗЛИВИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

У статті визначено особливості ведення документації для організації процесу надання соціальної послуги медіації у профілактиці конфліктів серед вразливих груп населення. Медіацію представлено як базову соціальну послугу, що надається вразливим категоріям населення. Зазначено, що процедура медіації є позасудовою, добровільною, конфіденційною і структурованою. Вона передбачає запобігання виникнення або врегулювання конфлікту та складається з підготовки до проведення медіації, безпосереднього проведення медіації і фіксування домовленостей сторін за результатами медіації. Акцентовано, що в умовах війни змінюється фокус і напрям роботи в медіації, підвищується вразливість учасників у процесі надання соціальної послуги медіації. Відповідно, це зумовлює потребу наявності в медіатора додаткових знань і навичок, необхідних для здійснення кризової медіації, яка базується на травма-інформованому підході.

Звернено увагу, що існують особливості ведення документації для повнолітніх осіб і дітей щодо організації процесу надання соціальної послуги медіації. Це передбачає врахування специфіки підготовки медіатора, умов надання та випадків, які зумовлюють припинення надання відповідної послуги. Наголошено, що у документації щодо проведення і результатів інформаційно-оціночних зустрічей з медіатором враховуються згода і потреби сторін конфлікту, його сутність і медіабельність, тип складності випадку, показники вразливості учасника і перешкоди. Під час проведення медіації у документації акцентується увага на датах і тривалості проведення заходів, ресурсах, правах, обов'язках та відповідальності медіатора (медіаторів) і сторін медіації. Зазначено, що документація за результатами медіації містить інформацію про домовленості сторін щодо способів розв'язання конфлікту, їх зобов'язання та наслідки у разі порушення відповідних домовленостей. Також наголошено, що після завершення надання соціальної послуги медіації важливою є документація, яка надає інформацію щодо думок, оцінки та реакцій отримувачів відповідної послуги, її кількісних і якісних показників.

Ключові слова: документація, вразливі групи населення, конфлікт, медіація, профілактика, складні життєві обставини, соціальна послуга.

Viktoriia STEPANENKO

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Professor at the Department of Social Work and Higher School Pedagogy, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13 Voli ave., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43025

ORCID: 0000-0002-5793-3069

To cite this article: Stepanenko, V. (2025). Dokumentatsiia dlia orhanizatsii protsesu nadання sotsialnoi posluhy mediatsii u profilaktytsi konfliktiv sered vrazlyvykh hrup naselenia [Documentation for organizing the process of providing social mediation services in conflict prevention among vulnerable population groups]. *Vivchlyvist. Humanitas*, 3, 153–161, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.20>

DOCUMENTATION FOR ORGANIZING THE PROCESS OF PROVIDING SOCIAL MEDIATION SERVICES IN CONFLICT PREVENTION AMONG VULNERABLE POPULATION GROUPS

The article identifies the features of document management for organizing the process of providing social mediation services in conflict prevention among vulnerable population groups. Mediation is presented as a basic social service provided to vulnerable population categories. It is noted that the mediation procedure is extrajudicial, voluntary, confidential and structured. It involves preventing the emergence or settlement of a conflict and consists of preparing for mediation, directly conducting mediation and recording the agreements of the parties based on the results of mediation. It is emphasized that in war conditions, the focus and direction of work in mediation changes, the vulnerability of participants in the process of providing social mediation services increases. Accordingly, this necessitates the need for the mediator to have additional knowledge and skills necessary for crisis mediation, which is based on a trauma-informed approach.

It is noted that there are features of document management for adults and children regarding the organization of the process of providing social mediation services. This involves taking into account the specifics of the mediator's training, the conditions of provision and cases that lead to the termination of the provision of the relevant service. It is emphasized that the documentation on the conduct and results of information and assessment meetings with the mediator takes into account the consent and needs of the parties to the conflict, its essence and mediatability, the type of complexity of the case, indicators of the vulnerability of the participant and obstacles. During mediation, the documentation focuses on the dates and duration of the events, resources, rights, obligations and responsibilities of the mediator (mediators) and the parties to the mediation. It is noted that the documentation on the results of the mediation contains information on the agreements of the parties on the methods of resolving the conflict, their obligations and consequences in case of violation of the relevant agreements. It is also emphasized that after the completion of the provision of social mediation services, documentation is important that provides information on the opinions, evaluation and reactions of the recipients of the relevant service, its quantitative and qualitative indicators.

Key words: documentation, vulnerable population groups, conflict, mediation, prevention, difficult life circumstances, social service.

Актуальність проблеми. Соціальна політика нашої держави спрямована на реалізацію соціальних прав і свобод людини та громадянина, особливо якщо це стосується надання соціальних послуг вразливим групам населення. Медіацію розглядають як базову соціальну послугу (Про соціальні послуги, 2019; Яремко & Гірняк, 2024), один із шляхів виходу з кризової ситуації і превентивний захід, що дозволяє сторонам вирішити конфліктну ситуацію та уникнути судового процесу (Побережнюк, 2018). Практичне застосування соціальної послуги медіації може сприяти профілактиці конфлікту, усуненню або мінімізації його негативних наслідків, а також попередженню, подоланню або мінімізації негативного впливу складних життєвих обставин (СЖО) за рахунок зниження ризиків їх виникнення (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024; Про організацію надання соціальних послуг, 2020).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Медіація є предметом наукових розвідок як зарубіжних, так і вітчизняних вчених і практиків. О. Кармазою, Т. Федоренко, Д. Позовим проведено науково-практичний аналіз інституту медіації як альтернативної форми врегулювання конфлікту, розкрито зміст важливих

для організації цього процесу термінів (Кармаза, Федоренко & Позов, 2022). С. Герасимчук, Д. Голобородько, В. Сломою, Т. Часовою, Н. Кравець та ін. визначено види, складові елементи та ознаки медіації, охарактеризовано принципи, переваги і недоліки її застосування (Герасимчук, 2024; Голобородько, 2022; Слома, 2023; Часова & Кравець, 2023).

N. Kornioti, K. Antoniou соціальну медіацію розкрито як інструмент вирішення конфліктів та неформальний процес сприяння співпраці громади, розширення можливостей її мешканців щодо участі у вирішенні соціальних конфліктів та сприяння сталому миру (Kornioti & Antoniou, 2022). А. Каршиєвою, О. Яремко О. М., Г. Гірняк та ін. медіацію представлено як базову послугу в системі надання соціальних послуг, розкрито її цінність та визначено повноваження органів місцевого самоврядування в контексті надання відповідної послуги (Каршиєва, 2019; Яремко & Гірняк, 2024). S. Budeva зосереджує увагу на можливостях медіації в соціальній роботі, аналізує сферу соціальної роботи, де медіація є доречною, виокремлює подібності і відмінності між професіями медіатора і соціального працівника (Budeva, 2018). J. Mansilla визначає роль соціальної медіації у розширенні можливостей молоді у вразливих умовах,

покращення якості її життя, протидії стигматизації та сприяння інноваційним рішенням щодо вирішення їх щоденних проблем у громадах (Mansilla, 2024).

О. Устименко, Ж. Завальною, В. Савченко, К. Вороновим, Л. Калмиковою та ін. проаналізовано і порівняно нормативно-правові акти ЄС та України щодо основних аспектів і вимог до процедури медіації (Устименко, Завальна, Савченко & Воронов, 2022; Калмикова, 2023). Аналіз документів Ради Європи та Директив ЄС дозволяє стверджувати, що більшість з них містить рекомендації щодо впровадження медіації як основного методу альтернативного врегулювання конфліктів/спорів на основі процесів, що враховують потреби сторін (Калмикова, 2023; Рекомендація Rec, 2010; Directive 2008/52/EC, 2008). В Україні ключові аспекти медіації як позасудової процедури врегулювання конфлікту, порядок, принципи і вимоги її проведення визначено в Законі України «Про медіацію», який прийнято у 2021 році (Про медіацію, 2021). Що ж стосується медіації як соціальної послуги, то державний стандарт затверджено тільки рік тому (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024). До цього діяв державний стандарт, у якому соціальні послуги медіації і посередництва не розділялися (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації), 2016).

Ураховуючи той факт, що нормативно-правова база щодо медіації в Україні є доволі новою, це актуалізує потребу визначення документації, необхідної для організації процесу надання соціальної послуги медіації, а також окреслення особливостей її ведення. Крім того, існує потреба визначення показників вразливості учасників цього процесу для оцінювання медіабельності конфлікту, прийняття рішення про надання/відмову у наданні соціальної послуги медіації, вивчення випадків припинення надання відповідної послуги, що посилює актуальність обраної теми дослідження.

Мета дослідження – визначити особливості ведення документації для організації процесу надання соціальної послуги медіації у профілактиці конфліктів серед вразливих груп населення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» до вразливих груп населення нале-

жать «особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у СЖО через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників» (Про соціальні послуги, 2019). Надання соціальних послуг вразливим групам населення базується на засадах відповідності їх потребам та має профілактичний характер.

Медіація належить до базових соціальних послуг, що надаються вразливим категоріям населення (Про соціальні послуги, 2019). Перелік відповідних категорій визначено Порядком організації надання соціальних послуг (Про організацію надання соціальних послуг, 2020). Процедура медіації є позасудовою, добровільною, конфіденційною і структурованою (складається з підготовки до проведення, безпосереднього проведення медіації та фіксування домовленостей сторін за результатами медіації). Вона передбачає запобігання виникнення або врегулювання конфлікту. У цілому, медіація може застосовуватися у профілактиці будь-яких конфліктів, зокрема цивільних, сімейних, трудових, господарських, адміністративних, а також поширюватися на врегулювання конфліктів у справах про адміністративні правопорушення, у кримінальних провадженнях для примирення потерпілого з підозрюваним (обвинуваченим) (Про медіацію, 2021; Державний стандарт соціальної послуги медіації).

Для того, щоб мати право проводити медіацію, до підготовки медіатора висуваються вимоги, які зумовлюють наявність певних документів. Так, медіатор повинен пройти базову та/або спеціалізовану підготовку. Така підготовка може бути пройдена як в Україні, так і за кордоном. Обсяг/тривалість базової підготовки, що містить як теоретичну, так і практичну складові, повинен бути не менше 90 годин. При цьому, практичне навчання має складати не менше, як 45 годин. Крім базової підготовки, може бути спеціалізована підготовка медіаторів, яка здійснюється відповідно до програм навчання, що розробляються суб'єктами освітньої діяльності.

Підтвердженням набуття компетентностей під час базової та/або спеціалізованої підготовки є сертифікат, який повинен містити такі відомості: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, що проходила підготовку; найменування суб'єкта освітньої діяльності, що здійснив відповідну підготовку; кількість годин

навчання, зокрема практичного; назва курсу та дата проведення підготовки; номер і дата видачі сертифіката. До сертифіката також додається перелік компонентів програми навчання і набутих компетентностей. Сертифікат має бути наявним у реєстрі суб'єкта освітньої діяльності, який здійснив відповідну підготовку (Про медіацію, 2021). Крім того, спеціальна документально підтверджена підготовка вимагається від медіатора при роботі з дітьми (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024). Також медіатор повинен бути включений до реєстру медіаторів, в якому зазначаються: його прізвище, ім'я та по батькові (за наявності); освіта; мова (мови) проведення медіації; кількість годин базової підготовки із зазначенням найменування суб'єкта освітньої діяльності, що здійснив відповідну підготовку; спеціалізація із зазначенням кількості годин спеціалізованої підготовки (за наявності); інформація про підвищення професійного рівня (Про медіацію, 2021).

Слід відзначити, що в умовах війни змінюється фокус і напрям роботи в медіації, що зумовлює потребу наявності в медіатора додаткових знань і навичок. Вразливість учасників у процесі надання послуги медіації у відповідних умовах може посилюватися такими чинниками: дистантний характер сімейних стосунків у зв'язку з від'їздом або перебуванням члена/членів сім'ї в іншому регіоні України чи за кордоном; участь члена сім'ї у бойових діях; прискорення винесення судами в ситуаціях роздільного проживання (перебування) подружжя шлюбнорозлучних рішень; зорієнтованість фахівців соціальних служб на задоволення базових матеріальних і соціальних потреб членів сімей, які перебувають СЖО; недооцінка важливості превенції конфліктів; підвищення психоемоційного навантаження на всіх учасників процедури медіації, вплив на них травматичного досвіду, отриманого в умовах війни, тощо (Борисова, 2024). Враховуючи зазначені обставини, у військових реаліях формується такий вид сімейної медіації як кризова медіація, яка базується на травма-інформованому підході (LiMU, 2023). Відповідно, сімейні медіатори повинні володіти знаннями з психології спілкування, соціальної конфліктології, правничими компетенціями з питань розлучень, опіки над дітьми, майнового права (Борисова, 2024).

Перед початком проведення медіації зі сторонами конфлікту (наявного або можливого) разом або окремо здійснюються підготовчі заходи: зустрічі, збір та обмін інформацією, оформлення документів, необхідних для прийняття рішення про надання/відмову у наданні соціальної послуги медіації, інші заходи (Про медіацію, 2021).

Розглянемо документи, які необхідні для організації процесу надання соціальної послуги медіації.

Заява отримувача соціальної послуги. Заява може подаватися як у письмовій, так і електронній формі з використанням державних електронних інформаційних ресурсів з накладанням електронного підпису заявника, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа. Під час подання заяви пред'являється документ, що посвідчує особу: паспорт / е-паспорт громадянина України / громадянина України для виїзду за кордон / тимчасове посвідчення громадянина України / е-документ, посвідчення про взяття на облік бездомної особи за формою, затвердженою Міністерством соціальної політики України. Для іноземців та осіб без громадянства – довідка про звернення за захистом в Україні / посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту / посвідчення біженця / паспортний документ іноземця та посвідка на тимчасове проживання або посвідка на постійне проживання). Крім документа, що посвідчує особу, також пред'являється документ, що засвідчує реєстрацію у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків (картка платника податків), або дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків, внесені до паспорта громадянина України (Про організацію надання соціальних послуг, 2020).

Рішення про надання/відмову у наданні соціальної послуги медіації, яке приймається уповноваженим органом (у випадку надання послуги за рахунок бюджетних коштів) або надавачем соціальної послуги недержавного сектору (якщо послуга надається не за рахунок бюджетних коштів).

Договір про надання соціальної послуги медіації, у якому визначаються умови надання, вартість послуги, права, обов'язки і відповідальність сторін, строк його дії (не більше 1 року),

інші істотні для сторін умови. Номер договору відповідає номеру особової справи отримувача соціальної послуги. Укладення відповідного договору слугує підставою підготовки до надання соціальної послуги медіації.

Згода на інформаційно-оціночну зустріч з медіатором (медіаторами) (ІОЗМ), яка отримується під час установа зв'язку (контакту) з отримувачем соціальної послуги на етапі підготовки до надання соціальної послуги медіації. Слід урахувати, що дитині соціальна послуга медіації надається у разі наявності згоди її законного представника. У випадку його відсутності таку згоду надає посадова особа органу опіки та піклування. Якщо дитина є стороною конфлікту (наявного чи ймовірного), присутність такої особи у процесі здійснення заходів з підготовки і проведення медіації є обов'язковою. Проведення медіатором (медіаторами) індивідуальної зустрічі з дитиною до 14 років без присутності її законного представника, посадової особи органу опіки та піклування допускається тільки за наявності їх письмового дозволу.

Оціночні форми за результатами інформаційно-оціночних зустрічей з медіатором (медіаторами), у яких зазначаються відомості про отримувача послуги, тип складності випадку, суть та учасники конфлікту, додаткові відомості; робляться висновки щодо медіабельності конфлікту, потреби в залученні та перешкод для участі в медіації медіатора (медіаторів) (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024).

Тип складності випадку визначається за критеріями, визначеними у таблиці 6.1 до Соціальної картки сім'ї/особи, що затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 р. № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» (Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах, 2018).

Під час оцінювання медіабельності конфлікту враховуються такі показники вразливості його учасника: проблеми, пов'язані з агресією, погрозами, переслідуванням; загроза життю і здоров'ю; вчинення домашнього насильства; наявність інвалідності, психічних захворювань, фізичних та інших особливостей,

пов'язаних зі здоров'ям, здатністю приймати рішення, які можуть вплинути на процедуру медіації, наявність залежності (алкогольної, наркотичної, ігрової, іншої), наявність обмежувального або термінового заборонного припису, профілактичний облік в органах Національної поліції через вчинення домашнього насильства, проходження програми для кривдників та/або постраждалих осіб, участь у судових процесах, вік і дієздатність учасника конфлікту.

У разі виявлення фактів, ознак жорстокого погодження над дитиною або загрози її життю чи здоров'ю під час підготовки або під час надання соціальної послуги медіації, надання відповідної послуги припиняється. Медіатор невідкладно протягом однієї доби повідомляє (письмово / усно / телефоном / в електронному режимі) органи Національної поліції та службу у справах дітей за місцем виявлення або проживання/перебування такої дитини; у разі відсутності можливості звернутися до відповідних суб'єктів – інші суб'єкти, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству. У відповідному повідомленні надається інформація про дитину, джерело інформації, факти, ознаки домашнього насильства / жорстокого погодження, ймовірного кривдника, дату, час та номер реєстрації виклику медичної допомоги (за потребою), додаються додаткові документи. Якщо ж виявлено ознаки домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі щодо повнолітньої особи, то надавач соціальної послуги інформує органи Національної поліції, службу у справах дітей щодо випадку виключно за наявності поінформованої згоди повнолітньої постраждалої особи на таке повідомлення. Форми відповідних *повідомлень* та *поінформованої згоди* містяться у додатках 5, 6 Державного стандарту соціальної послуги медіації.

Підставами припинення надання соціальної послуги медіації також слугують: відмова отримувача відповідної соціальної послуги, іншої сторони від участі в ІОЗМ; виявлення немедіабельності конфлікту протягом часу надання послуги медіації; поведінка сторони (сторін) медіації, яка свідчить про неспроможність брати участь у медіації, приймати самостійні рішення; визнання медіатора недієздатним / обмежено дієздатним.

Слід також зазначити, що відмовитися від участі в медіації у будь-який момент мають

право не тільки отримувачі послуги, а й медіатор. У такому випадку в *повідомленні про відмову медіатора від участі у наданні соціальної послуги медіації* обов'язково зазначається причина відмови (наявність конфлікту інтересів, етичні та / або особисті міркування). Надавач соціальної послуги у відповідній ситуації може визначити іншого медіатора (медіаторів), або ж у разі неможливості такого варіанту, прийняти рішення про припинення надання послуги медіації. Відмова у наданні соціальної послуги медіації також може бути пов'язана з відсутністю у надавача соціальної послуги ресурсів. У цьому випадку здійснюється інформування про інших надавачів соціальних послуг, які можуть надати відповідну послугу.

Згода на участь у медіації. Підготовчі заходи, які проводяться медіатором (медіаторами) щодо всіх учасників медіації (це також стосується представників, перекладачів, фахівців, якщо сторони медіації домовились про їх залучення) передбачають надання ними згоди на участь у медіації (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024).

Договір про проведення медіації є невід'ємною частиною договору про надання соціальної послуги медіації та слугує підставою для проведення відповідної процедури (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024). До договору включаються: відомості про медіатора (медіаторів), сторони медіації та суб'єкта, що забезпечує проведення медіації (за наявності); строки, місце, мова (мови) проведення медіації; предмет конфлікту; права, обов'язки, відповідальність медіатора (медіаторів) та сторін медіації; умови та порядок оплати послуг, відшкодування витрат на здійснення підготовки до медіації та її проведення; умови конфіденційності інформації, наслідки її розголошення; порядок та підстави припинення медіації; інші умови. В договорі може бути представлена *медіаційна угода* у формі медіаційного застереження, або ж така угода може бути укладена як окремий документ. У ній визначається спосіб врегулювання всіх або певних конфліктів, які виникли чи можуть виникнути між учасниками, шляхом проведення медіації (Про медіацію, 2021).

Індивідуальний план надання соціальної послуги медіації, як і договір про проведення медіації, є невід'ємною частиною договору

про надання соціальної послуги медіації. Він складається на підставі визначення індивідуальних потреб отримувача послуги та містить: інформацію про нього; заплановані та проведені заходи (форма, місце, дата, тривалість проведення, ресурси); необхідність залучення інших фахівців та/або надання інших соціальних послуг; додаткову інформацію.

Угода за результатами медіації. У відповідній угоді фіксується результат домовленості сторін: узгоджені між ними зобов'язання, способи і строки їх виконання, наслідки невиконання чи неналежного виконання ними визначених домовленостей, інші погоджені сторонами умови (Про медіацію, 2021). У цьому контексті, слід звернути увагу, що навіть після укладення угоди за результатами медіації, існують певні випадки, коли сторонам конфлікту все ж таки доводиться звертатися до суду. Наприклад, такі випадки можуть під час сімейної медіації і стосуватися питань розірвання шлюбу у випадку наявності неповнолітніх дітей. Однак звернення до суду у відповідній ситуації є суто формальним, оскільки під час проведення процедури медіації всі спірні питання було вирішено та досягнуто певних домовленостей, що закріплено укладенням угоди за результатами медіації (Безоплатна правнича допомога, 2022).

До документації для організації процесу надання соціальної послуги медіації у профілактиці конфліктів серед вразливих груп населення, зокрема визначення її якості, також належать:

– *журнал реєстрації звернень/направлень за наданням соціальної послуги та/або вхідної кореспонденції;*

– *звіт за результатами опитування отримувачів соціальної послуги медіації* (Державний стандарт соціальної послуги медіації, 2024).

Зазначені документи містять інформацію щодо кількісних і якісних показників надання послуги медіації: кількість звернень/направлень, відсоток надання послуги від їх загальної кількості, оцінка отримувачами послуги дотримання медіатором (медіаторами) принципів медіації та рівня задоволеності відповідною послугою, рівень їх здатності долати проблеми та виходити зі СЖО. Також мають значення *відгуки про організацію та надання соціальної послуги медіації* (за наявності), які додаються

до особової справи отримувача соціальної послуги медіації.

Висновки і перспективи подальших досліджень. У цілому, надання соціальної послуги медіації у профілактиці конфліктів серед вразливих груп населення передбачає ведення документації, що здійснюється під час підготовки до медіації, безпосереднього її проведення та за результатами медіації. Існують особливості ведення документації для повнолітніх осіб і дітей, що передбачають врахування специфіки підготовки медіатора, умов надання та випадків, які зумовлюють припинення надання відповідної послуги. У документації щодо проведення і результатів ІОЗМ враховуються згода і потреби сторін конфлікту, його сутність і медіабельність, тип складності випадку, показники вразливості учасника і перешкоди.

Під час проведення медіації у документації акцентується увага на датах і тривалості проведення заходів, ресурсах, правах, обов'язках та відповідальності медіатора (медіаторів) і сторін медіації. Документація за результатами медіації містить інформацію про домовленості сторін щодо способів розв'язання конфлікту, їх зобов'язання та наслідки у разі порушення відповідних домовленостей. Після завершення надання соціальної послуги медіації важливою є документація, яка надає інформацію щодо думок, оцінки та реакцій отримувачів відповідної послуги, її кількісних і якісних показників.

Подальші дослідження вбачаємо у визначенні особливостей ведення документації для організації та надання інших соціальних послуг вразливим групам населення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Безоплатна правнича допомога. Переваги проведення медіації у сімейних спорах. 2022. URL: <https://salol.li/1D9ACe8>
2. Борисова Ю. В. Роль соціальної послуги медіації в урегулюванні подружніх конфліктів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Психологія. 2024. №1. С. 42–46. DOI: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.1.8>
3. Герасимчук С.С. Медіація як один із видів альтернативного вирішення спорів: визначення, переваги та недоліки. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. Серія Право. 2024. Вип. 82: Ч. 1. С. 270–274. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.1.41>
4. Голобородько Д. В. Структура та види медіаційної діяльності. *Держава та регіони*. Серія: Право. 2022. № 4 (78). С. 207–211. DOI: <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2022.4.31>
5. Державний стандарт соціальної послуги медіації: Наказ Мінсоцполітики України від 03.06.2024 № 269-Н. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#n197>
6. Калмикова Л. Медіація: модний тренд чи нагальна потреба? *Вісник НААУ*. 2023. №12 (97). С. 32–39.
7. Кармаза О. О., Федоренко Т. В., Позов Д. А. Медіація як альтернативний механізм урегулювання спорів і конфліктів: проблеми в розкритті змісту термінів, використаних у законі. *Часопис Київського університету права*. 2022. №(2-4). С. 73–77. DOI: <https://doi.org/10.36695/2219-5521.2-4.2022.12>
8. Каршиєва, А. І. Медіація у системі надання соціальних послуг. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*. 2019. №2 (4). С. 220–228. DOI: <https://doi.org/10.32689/2617-9660-2019-4-2-220-228>
9. Побережнюк Л. Медіація як превентивний захід у вирішенні конфліктної ситуації. *Юридична Газета online*. 2018. №12–13 (614–615). URL: <https://yur-gazeta.com/dumka-eksperta/mediaciya-yak-preventivniy-zahid-u-virishenni-konfliktnoyi-situaciyi.html>
10. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації): Наказ Мінсоцполітики України від 17.08.2016 № 892. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text>
11. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах: Наказ Мінсоцполітики України від 13.07.2018 № 1005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text>
12. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#n2>
13. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
14. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
15. Рекомендація Rec(2002) 10 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в цивільних справах. URL: https://hcj.gov.ua/sites/default/files/field/rec_2002_10_2002_09_18_1.pdf

16. Слома В. Медіація як спосіб вирішення цивільно-правових спорів. *Актуальні проблеми правознавства*. 2023. № 4 (36). С. 89–93. DOI:10.35774/app2023.04.089
17. Устименко О. А., Завальна Ж. В., Савченко В. О., Воронов К. М. Договори в процедурі медіації: Директива ЄС та українське законодавство. *Академічні Візії*. 2022. Вип. 13. DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7606326>
18. Часова Т. О., Кравець Н. В. Медіація як виклик сучасної правової системи. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. №1. С. 153–155. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-1/34>
19. Яремко О. М., Гірняк Г. С. Медіація як базова соціальна послуга: повноваження органів місцевого самоврядування. Галицькі студії. Юридичні науки. 2024. № 6. С. 43–49. DOI: https://doi.org/10.32782/galician_studies/law-2024-6-7
20. LiMU. Звіт по проекту «Сімейна медіація в період війни» ГО «Ліга медіаторів України» за період з 01 липня 2022 до 30 червня 2023р. URL: <http://limu.org.ua/news/zvit-po-proiektu-simeina-miediatsiia-v-pieriod-viini>
21. Budeva S. Mediation and social work. *Forum on Studies of Society – Conference Proceedings*. 2018. Chieti-Pescara: Editura Pro Universitaria. P. 39–48.
22. Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. *Official Journal of the European Union*. 2008. Issue L 136/3. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj>
23. Kornioti N., Antoniou K. Social Mediation as a grassroots method fostering sustainable community collaboration. *International Modern Perspectives on Academia and Community Today*. 2022. №2. DOI: <https://doi.org/10.36949/impact.v1i2.50>
24. Mansilla J. C. Intergenerational social mediation and youth empowerment in Marseille's marginalised neighbourhoods. *European Journal of Social Work*. 2024. Vol. 28. Issue 1.P. 65–80. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691457.2024.2367071>

REFERENCES:

1. Bezoplatna pravnycha dopomoha (2022). Perevahy provedennia mediatsii u simeinykh sporakh [Benefits of Mediation in Family Disputes]. Retrieved from <https://salo.li/1D9ACe8> [in Ukrainian].
2. Borysova, Yu. V. (2024). Rol sotsialnoi posluhy mediatsii v urehulivanni podruznykh konfliktiv [The role of social mediation services in resolving marital conflicts]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya: Psykholohiia*, 1, 42–46. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.1.8> [in Ukrainian].
3. Herasymchuk, S. S. (2024). Mediatsiia yak odyn iz vydiv alternatyvnogo vyrishennia sporiv: vyznachennia, perevahy ta nedoliky [Mediation as a type of alternative dispute resolution: definition, advantages and disadvantages]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho Natsionalnoho Universytetu. Seriya Pravo*, 82 (1). 270–274. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.1.41> [in Ukrainian].
4. Holoborodko, D. V. (2022). Struktura ta vydy mediatsiinoi diialnosti [Structure and types of mediation activities]. *Derzhava ta rehiony. Seriya: Pravo*, 4 (78), 207–211. <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2022.4.31> [in Ukrainian].
5. Derzhavnyi standart sotsialnoi posluhy mediatsii [State standard of social mediation service] (2024). Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated 03.06.2024 No. 269-N. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#n197> [in Ukrainian].
6. Kalmykova, L. (2023). Mediatsiia: modnyi trend chy nahalna potreba? [Mediation: a fashionable trend or an urgent need?]. *Visnyk NAAU*, 12 (97). 32–39. [in Ukrainian].
7. Karmaza, O. O., Fedorenko, T. V., & Pozov, D. A. (2022). Mediatsiia yak alternatyvnyi mekhanizm urehulivannia sporiv i konfliktiv: problemy v rozkrytti zmistu terminiv, vykorystanykh u zakoni [Mediation as an alternative mechanism for resolving disputes and conflicts: problems in disclosing the meaning of terms used in the law]. *Chasopys Kyivskoho universytetu prava*, 2-4. 73–77. <https://doi.org/10.36695/2219-5521.2-4.2022.12> [in Ukrainian].
8. Karshyieva, A. I. (2019). Mediatsiia u systemi nadannia sotsialnykh posluh [Mediation in the social services system]. *Ekspert: paradyhmy yurydychnykh nauk i derzhavnoho upravlinnia*, 2 (4). 220–228. <https://doi.org/10.32689/2617-9660-2019-4-2-220-228> [in Ukrainian].
9. Poberezhniuk, L. (2018). Mediatsiia yak preventyvnyi zakhid u vyrishenni konfliktnoi sytuatsii [Mediation as a preventive measure in resolving a conflict situation]. *Yurydychna Hazeta online*, 12–13 (614–615). Retrieved from <https://yur-gazeta.com/dumka-eksperta/mediaciya-yak-preventivniy-zahid-u-virishenni-konfliktnoyi-situatsii.html> [in Ukrainian].
10. Pro zatverdzhennia Derzhavnogo standartu sotsialnoi posluhy poserednytstva (mediatsii) [On approval of the State Standard for Social Mediation Services] (2016). Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated August 17, 2016 No. 892. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text> [in Ukrainian].
11. Pro zatverdzhennia form obliku sotsialnoi roboty z simiamy/osobamy, yaki perebuvaiut u skladnykh zhyttievkykh obstavynakh [On approval of forms of accounting for social work with families/individuals in difficult life circumstances]

(2018). Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated July 13, 2018 No. 1005. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text> [in Ukrainian].

12. Pro mediatsiiu [On mediation] (2021). Law of Ukraine dated 16.11.2021 No. 1875-IX. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#n2> [in Ukrainian].

13. Pro orhanizatsiiu nadannia sotsialnykh posluh [On the organization of the provision of social services:] (2020). Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated 01.06.2020 No. 587. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

14. Pro sotsialni posluhy [On social services] (2019). Law of Ukraine dated January 17, 2019 No. 2671-VIII. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].

15. Rekomendatsiia Rec(2002) 10 Komitetu Ministriv Rady Yevropy derzhavam-chlenam shchodo mediatsii v tsyvilnykh spravakh [Recommendation Rec(2002) 10 of the Committee of Ministers of the Council of Europe concerns the promotion of mediation in civil matters]. Retrieved from https://hcj.gov.ua/sites/default/files/field/rec_2002_10_2002_09_18_1.pdf [in Ukrainian].

16. Sloma, V. (2023). Mediatsiia yak sposib vyrishennia tsyvilno-pravovykh sporiv [Mediation as a way to resolve civil disputes]. *Aktualni problemy pravozaivstva*, 4 (36). 89–93. DOI:10.35774/app2023.04.089 [in Ukrainian].

17. Ustymenko, O. A., Zavalna, Zh. V., Savchenko, V. O., & Voronov, K. M. (2022). Dohovory v protseduri mediatsii: Dyrektyva YeS ta ukrainske zakonodavstvo [Contracts in the mediation procedure: EU Directive and Ukrainian legislation]. *Akademichni Vizii*, 13. <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7606326> [in Ukrainian].

18. Chasova, T. O., & Kravets, N. V. (2023). Mediatsiia yak vyklyk suchasnoi pravovoi systemy [Mediation as a challenge for the modern legal system]. *Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal*, 1. 153–155. <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-1/34> [in Ukrainian].

19. Yaremko, O. M., & Hirniak, H. S. (2024). Mediatsiia yak bazova sotsialna posluha: povnovazhennia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [Mediation as a basic social service: powers of local governments]. *Halytski studii. Yurydychni nauky*, 6. 43–49. https://doi.org/10.32782/galician_studies/law-2024-6-7 [in Ukrainian].

20. LiMU (2023). Zvit po proektu «Simeina mediatsiia v period viiny» HO «Liha mediatoriv Ukrainy» za period z 01 lypnia 2022 do 30 chervnia 2023 r. [Report on the project ‘Family Mediation in Times of War’ of the NGO ‘League of Mediators of Ukraine’ for the period from July 1, 2022 to June 30, 2023]. Retrieved from <http://limu.org.ua/news/zvit-po-proiektu-simeina-mediatsiia-v-pieriod-viini> [in Ukrainian].

21. Budeva, S. (2018). Mediation and social work (p. 39–48). In: *Forum on studies of society – Conference Proceedings*. Chieti-Pescara: Editura Pro Universitaria

22. Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters (2008). *Official Journal of the European Union*, L 136/3. c <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj>

23. Kornioti, N. & Antoniou, K. (2022). Social Mediation as a grassroots method fostering sustainable community collaboration. *International Modern Perspectives on Academia and Community Today*, 2. <https://doi.org/10.36949/impact.v1i2.50>

24. Mansilla, J. C. (2024). Intergenerational social mediation and youth empowerment in Marseille’s marginalised neighbourhoods. *European Journal of Social Work*, 28 (1), 65–80. <https://doi.org/10.1080/13691457.2024.2367071>

Дата надходження статті: 09.06.2025

Дата прийняття статті: 17.06.2025

Опубліковано: 08.09.2025