МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

МЕДІАЦІЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
гр. 8.2314-ср-дн
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
О.В. Крячуненко

Керівник: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
доцент, к.психол.н. Бойко Г.В.

Рецензент: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
к.філос.н. Цапліна І.С.

Запоріжжя – 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____ 2026 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Крячуненко Олені Вікторівні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Медіація у соціальній роботі з ветеранськими родинами
Керівник роботи Бойко Ганна Валентинівна к.психол.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
Затверджені наказом ЗНУ від «19» березня 2025 року № 418-с

2. Строк подання студентом роботи 10 лютого 2026 року

3. Вихідні дані до роботи Леко Б.А., Чуйко Г.В. Медіація : підручник. Чернівці : Книги XXI, 2014. 520 с.; Белінська О. В. Медіація – альтернативне вирішення спорів. *Вісник Вищої ради юстиції*, 2011. № 1. С. 158–173; Буковська О. О. Психологічна допомога сім'ям військовослужбовців, які повертаються із зони бойових дій. *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки*. 2015. Вип. 128. С. 29–32; Парнета О., Федик С. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. *Актуальні проблеми правознавства*, 2021. № 1. С. 100–106.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Проаналізувати генезу та становлення групових методів соціальної роботи з сім'ями; 2. Уточнити зміст основних понять: «медіація», «соціальна робота», «ветеранські родини»; 3. Визначити методи дослідження медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами; 4. Виявити сутність та принципи медіації у соціальній роботі 5. Розкрити Теоретичні підходи та моделі медіації у роботі з сім'ями; 6. Проаналізувати медіацію серед інших методів у соціальній роботі з ветеранами та їх родинами; 7. Висвітлити групову медіацію як інструмент підтримки ветеранів та їх родин в громаді; 8. Проаналізувати сімейну медіацію, як індивідуальний підхід до вирішення

конфліктів; 9. Розкрити онлайн-медіацію, як нові можливості для ветеранів та їхніх родин.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Таблиць – 2.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Бойко Г.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	06.06.2025	06.06.2025
Розділ 2	Бойко Г.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	11.08.2025	11.08.2025
Розділ 3	Бойко Г.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	15.10.2025	15.10.2025

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	лютий-березень 2025 р.	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	квітень 2025 р.	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	травень-червень 2025 р.	*виконано*
4.	І розділ	червень-липень 2025 р.	*виконано*
5.	ІІ розділ	серпень-вересень 2025 р.	*виконано*
6.	ІІІ розділ	жовтень-листопад 2025 р.	*виконано*
7.	Систематизація висновків	грудень 2025 – січень 2026	*виконано*
8.	Нормоконтроль	лютий 2026	*виконано*

Студент _____ О.В. Крячуненко

Керівник роботи _____ Г.В. Бойко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: складається з 65 сторінок, 70 позиції у списку літератури.

МЕДІАЦІЯ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ВЕТЕРАНСЬКІ РОДИНИ

Мета наукового дослідження: проаналізувати, яким чином медіація у соціальній роботі з родинами ветеранів здатна зміцнити систему соціальної підтримки та зробити її більш дієвою.

Об'єкт наукового дослідження: соціальна підтримка сімей ветеранів у сучасних умовах.

Предмет наукового дослідження: застосування медіації як інноваційного методу соціальної роботи з родинами ветеранів.

Методи наукового дослідження: аналіз, узагальнення, спостереження.

Гіпотеза дослідження: існує припущення, що використання медіації як системного методу соціальної роботи з родинами ветеранів здатне знизити рівень внутрішньосімейної напруги, покращити комунікацію та забезпечити вищу дієвість соціальної допомоги.

Висновки: 1. Окреслено методологічні основи застосування медіації у соціальній роботі з родинами ветеранів, розглянуто розвиток групових методів та уточнено головні поняття для практичного використання.

2. Досліджено теоретичні основи медіації як методу соціальної роботи з родинами ветеранів та окреслено її визначальні характеристики. Результати підтверджують ефективність застосування медіації для сприяння сімейній адаптації у цивільному середовищі.

3. Онлайн-медіація постає як гнучкий інструмент соціальної роботи з родинами ветеранів у контексті війни та обмежених можливостей для очних зустрічей. Її ефективність залежить від рівня готовності громади, цифрових навичок та професійної здатності спеціаліста забезпечити безпечний і довірчий процес врегулювання конфліктів.

SUMMARY

The bachelor's thesis consists of 65 pages, 70 literature sources.

MEDIATION, SOCIAL WORK, VETERAN FAMILIES

Purpose of the research: to analyze how mediation in social work with veteran families can strengthen the system of social support and make it more effective.

Object of the research: social support for veteran families in contemporary conditions.

Subject of the research: the application of mediation as an innovative method of social work with veteran families.

Research methods: analysis, generalization, observation.

Research hypothesis: it is assumed that the use of mediation as a systemic method of social work with veteran families can reduce the level of intra-family tension, improve communication, and ensure greater effectiveness of social assistance.

Conclusions:

1.The methodological foundations of applying mediation in social work with veteran families have been outlined, the development of group methods has been examined, and key concepts have been clarified for practical use.

2.The theoretical foundations of mediation as a method of social work with veteran families have been studied, and its defining characteristics have been identified. The results confirm the effectiveness of mediation in supporting family adaptation to civilian life.

3.Online mediation emerges as a flexible tool of social work with veteran families in the context of war and limited opportunities for face-to-face meetings. Its effectiveness depends on the readiness of the community, the level of digital competence, and the professional ability of the specialist to ensure a safe and trustworthy process of conflict resolution.

ЗМІСТ

ВСТУП……3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ……..6
1.1. Генеза та становлення групових методів соціальної роботи з сім'ями……6
1.2. Визначення основних понять: «медіація», «соціальна робота», «ветеранські родини»……..10
1.3. Методи дослідження медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами……17
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ…….23
2.1. Поняття, сутність та принципи медіації у соціальній роботі……...23
2.2. Теоретичні підходи та моделі медіації у роботі з сім'ями……....29
2.3. Медіації серед інших методів у соціальній роботі з ветеранами та їх родинами……...35
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕНЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ…….41
3.1. Групова медіація як інструмент підтримки ветеранів та їх родин в громаді……...41
3.2. Сімейна медіація: індивідуальний підхід до вирішення конфліктів……46
3.3. Онлайн-медіація: нові можливості для ветеранів та їхніх родин……50
ВИСНОВКИ……..57
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……..59

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасні соціальні реалії, пов’язані з воєнними подіями в Україні, зумовили істотне зростання кількості осіб, які мають статус ветеранів, а також членів їхніх родин. Процес повернення ветеранів до цивільного життя часто супроводжується складними соціально-психологічними та сімейними труднощами, що впливають на стабільність родинних відносин і якість взаємодії між членами сім’ї. Ветеранські родини нерідко стикаються з проблемами адаптації, напруженням у комунікації, виникненням або загостренням внутрішньосімейних конфліктів.

З огляду на сучасні виклики, особливої ваги набуває пошук методів соціальної роботи, які поєднують ефективність та гуманістичну спрямованість і здатні підтримати родини ветеранів. Одним із таких методів є медіація, що ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності, конфіденційності та рівноправної участі сторін. Її впровадження у практику соціальної роботи сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, відновленню комунікації та зміцненню сімейних відносин, що доводить актуальність теми дослідження.

Проблемна ситуація. Попри зростання потреби у комплексній соціальній підтримці ветеранських родин, медіація в практиці соціальної роботи використовується фрагментарно та не має достатнього методичного забезпечення. Соціальні працівники часто стикаються з браком компетенцій для впровадження медіаційних методів у роботі з ветеранськими родинами, тоді як наукова база з цього питання ще недостатньо розроблена. Така ситуація актуалізує необхідність теоретичного осмислення значення медіації та пошуку можливостей її результативного застосування у соціальній практиці.

Об’єкт дослідження. Виступає соціальна робота, спрямована на підтримку родин ветеранів.

Предмет дослідження. Медіація як метод соціальної роботи з ветеранськими родинами.

Мета дослідження. Обґрунтувати на теоретичному рівні та проаналізувати специфіку застосування медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами, спрямовану на посилення ефективності соціальної допомоги.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети передбачається реалізація таких завдань:

- розглянути, як виникали й розвивалися групові методи соціальної роботи з сім'ями та чому саме вони стали передумовою для появи медіації;
- уточнити основні наукові підходи до визначення понять «медіація», «соціальна робота» та «ветеранські родини»;
- вивчити основні теоретичні засади та моделі медіації, які використовуються у соціальній практиці роботи з родинами;
- розкрити сутність, принципи та теоретичні засади медіації у соціальній роботі;
- проаналізувати основні теоретичні підходи та моделі медіації у роботі з сім'ями;
- дослідити особливості застосування медіації у соціальній роботі з ветеранами та їх родинами.
- охарактеризувати практичні можливості групової медіації як інструменту підтримки ветеранів та їх родин;
- проаналізувати специфіку сімейної медіації у вирішенні конфліктів у ветеранських родинах;
- визначити потенціал онлайн-медіації як сучасної форми соціальної роботи з ветеранськими родинами.

Гіпотеза дослідження. Полягає в припущенні, що впровадження медіації як системного методу соціальної роботи з ветеранськими родинами сприятиме зменшенню рівня внутрішньосімейної конфліктності, покращенню комунікативної взаємодії між членами родини та підвищенню результативності соціальної підтримки.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ

1.1. Генеза та становлення групових методів соціальної роботи з сім'ями

Розвиток групових методів соціальної роботи з сім'ями є закономірним результатом еволюції системи соціальної допомоги, що відбувалася під впливом ускладнення соціальних процесів, трансформації сімейних структур та зростання кількості багатовимірних соціальних проблем. Сучасні виклики, з якими стикаються сім'ї, дедалі рідше мають ізольований характер і потребують комплексного втручання, орієнтованого не лише на окремого індивіда, а й на його соціальне оточення.

Історично соціальна робота формувалася переважно як індивідуально орієнтована діяльність, спрямована на надання адресної допомоги конкретній особі. Однак у процесі розвитку наукових підходів і практичного досвіду фахівці дійшли висновку, що значна частина соціальних проблем має системний характер і зумовлена особливостями взаємодії між членами сім'ї, групи або спільноти [2, с. 85]. В умовах, що склалися, індивідуальні форми роботи виявилися недостатньо ефективними для досягнення стійких позитивних змін.

У відповідь на ці обставини у соціальній роботі почали активно розвиватися групові методи, які забезпечують можливість колективної підтримки, взаємного навчання та спільної роботи над знаходженням рішень для складних життєвих викликів. Коли використовується груповий підхід, це допомагає краще розуміти, як взаємодіють члени сім'ї між собою, стимулює їхні внутрішні сили та сприяє розвитку уміння працювати разом, формує навички, без яких складно пристосуватися до постійних змін у суспільстві.

Перші кроки групової соціальної роботи виросли з благодійних і просвітницьких рухів, які прагнули допомогти сім’ям подолати життєві труднощі. Групова форма роботи дозволяла не лише економити ресурси соціальних служб, а також забезпечувати умови для взаємної підтримки, обміну досвідом та налагодження соціальних зв’язків між учасниками [19, с. 67]. Завдяки груповій взаємодії учасники могли не лише отримувати інформаційну та психологічну підтримку, а й розвивати навички співпраці, навчатися конструктивним моделям поведінки та відпрацьовувати способи вирішення конфліктів у безпечному середовищі.

Крім того, групові заходи сприяли формуванню почуття спільності та взаємної відповідальності, що є важливим фактором соціальної адаптації родини та її здатності протистояти кризовим ситуаціям. Саме ці особливості відкрили шлях до нових методів соціальної роботи. Таких, що будуються на діалозі, залученні людей і співпраці. Згодом вони перетворилися на принципи, які лягли в основу медіації та сучасних способів вирішення конфліктів [63, с 9].

Українські науковці відзначають, що групова соціальна робота – це не просто професія, а спосіб організувати взаємодію людей у групі, щоб допомогти їм долати особисті й сімейні проблеми, навчитися соціальних навичок і краще пристосовуватися до життя [4, с. 21]. Особливо важливою є робота з сім’ями: саме тут групові методи допомагають налагодити стосунки та знизити рівень конфліктів.

Тренінгова діяльність відіграла ключову роль у становленні групових методів соціальної роботи з сім’ями, особливо з другої половини ХХ століття. Вона зарекомендувала себе як дієвий засіб розвитку соціальних і комунікативних умінь, формування емоційної компетентності та навичок конструктивної взаємодії між учасниками групи. У соціальній роботі з сім’ями тренінгові методи використовуються для усвідомлення сімейних ролей, корекції моделей поведінки та опанування ненасильницьких способів вирішення конфліктів [25, с. 23].

Особливістю тренінгової роботи є її виражений груповий характер, що ґрунтується на принципах активної участі, зворотного зв’язку, взаємної підтримки та рефлексії. У безпечному груповому середовищі учасники мають можливість випробувати нові способи спілкування та взаємодії, що сприяє зниженню рівня напруження у сімейних відносинах і підвищенню адаптаційного потенціалу родини [25, с. 41]. Саме ці риси зробили тренінги фундаментом, на якому згодом виросли спеціалізовані методи примирення та подолання суперечок.

Удосконалення тренінгових методів у сфері соціальної роботи сприяло поширенню принципу партнерських взаємин між спеціалістом та клієнтами. У такій ситуації соціальний працівник стає радше фасилітатором групових процесів, ніж джерелом готових директивних рішень. Такий підхід став важливою основою для впровадження медіації в практику соціальної роботи, адже обидві моделі орієнтовані на активну участь сторін і їхню відповідальність за досягнуті домовленості [30].

Одним із переломних моментів розвитку групових методів у соціальній роботі стало усвідомлення ролі комунікації у вирішенні суспільних проблем. Дослідники наголошують, що саме в процесі групової взаємодії найкраще формуються навички конструктивного діалогу, активного слухання та мирного врегулювання суперечок [18, с. 208]. Це поступово зумовило появу практик, спрямованих не лише на підтримку учасників, а й на розв’язання конфліктних ситуацій.

Подальший розвиток групових методів роботи з сім’ями у соціальній сфері був тісно пов’язаний із поширенням системного та сімейно-орієнтованого підходів. Родина почала розглядатися як єдина цілісна структура, де труднощі одного члена позначаються на функціонуванні всієї сімейної системи [22, с. 53]. У такому контексті групові форми роботи стали дієвим інструментом для корекції сімейних взаємин і запобігання кризовим ситуаціям.

Застосування групових методів у соціальній роботі створило основу для розвитку медіації як окремого способу врегулювання конфліктів. Саме групова

діяльність сприяла утвердженню принципів добровільності, рівності учасників, активної залученості клієнтів у процес пошуку рішень та їхньої відповідальності за результат [8, с. 76]. Ці засади є ключовими й для медіації, що пояснює її органічне включення до структури соціальної роботи.

Медіація як спосіб врегулювання конфліктів має глибоке історичне коріння й пов'язана з традиціями громадського посередництва, що існували в різних культурах. Як професійна соціальна практика вона почала активно формуватися у XX столітті, перш за все у США та західноєвропейських країнах, у відповідь на зростання суспільної напруги та потребу в альтернативних механізмах розв'язання спорів [34, с. 18]. Згодом медіація поступово поширилася й в Україні, де отримала розвиток у правовій та соціальній сферах.

Українські науковці підкреслюють, що медіація в соціальній роботі розглядається не лише як альтернативний інструмент розв'язання конфліктів, а й як соціально орієнтований метод комплексного впливу, спрямований на відновлення продуктивної комунікації, взаєморозуміння та підтримання значущих соціальних зв'язків між учасниками конфлікту [33, с. 52]. У межах соціальної роботи медіація виконує не тільки функцію врегулювання, але й профілактичну та розвиткову роль, адже допомагає клієнтам формувати навички конструктивного діалогу, відповідального за прийняття рішень і спільного пошуку взаємоприйнятних домовленостей.

Медіація особливо актуалізувалася у сфері сімейних взаємин, де конфлікти зазвичай мають тривалий і емоційно насичений характер та ґрунтуються на глибоких міжособистісних зв'язках. Невирішені суперечки безпосередньо позначаються на стабільності сімейної системи, психологічному стані її членів і здатності родини виконувати основні соціальні функції [26, с. 113]. У такому контексті медіація постає як дієвий інструмент соціальної роботи, що допомагає зменшити негативні наслідки конфліктів, підтримати партнерські та батьківсько-дитячі стосунки й посилити адаптаційний потенціал сім'ї загалом.

Отже, поступовий розвиток і закріплення групових методів у практиці соціальної роботи з сім'ями створили міцну теоретичну основу та сформували практичний інструментарій, необхідний для впровадження медіації в соціальну сферу. Саме досвід групових форм взаємодії продемонстрував обмеженість виключно директивних підходів і спричинив переорієнтацію соціальної допомоги на моделі, що передбачають активну участь членів родини у подоланні складних життєвих ситуацій.

Групові методи сприяли закріпленню принципів рівності, добровільності та взаємної відповідальності учасників, що водночас становлять концептуальну основу медіації. Завдяки цьому соціальна робота з сім'ями поступово трансформувалася у формат партнерської взаємодії, орієнтованої на діалог, співпрацю та спільний пошук прийнятних рішень. У такій моделі врегулювання конфліктів розглядається не як нав'язування зовнішніх рішень, а як процес усвідомленого й самостійного подолання суперечностей членами родини, що забезпечує стійкість домовленостей і сприяє зміцненню внутрішніх ресурсів сімейної системи.

1.2. Визначення основних понять: «медіація», «соціальна робота», «ветеранські родини»

Щоб дослідити проблему медіації у соціальній роботі з родинами ветеранів, необхідно чітко визначити базові поняття, які складають основу концепції. До таких понять належать «медіація», «соціальна робота» та «ветеранські родини», тлумачення яких у науковому та нормативно-правовому дискурсі має як спільні, так і відмінні підходи.

Поняття «медіація» у сучасній юридичній літературі розглядається як альтернативний, позасудовий спосіб врегулювання конфліктів, що базується на основних принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності та рівності сторін [37].

Згідно з міжнародними підходами, медіація визначається як структурований процес, у межах якого нейтральна третя сторона – медіатор сприяє сторонам конфлікту у налагодженні ефективної комунікації та досягненні взаємоприйнятного рішення. Варто наголосити, що медіатор не має права ухвалювати рішення замість учасників процесу, а лише формує сприятливі умови для продуктивного діалогу [59].

В Україні правовий статус медіації закріплений на рівні законодавства, що забезпечує її використання як офіційної процедури альтернативного врегулювання спорів. Відповідно до Закону України «Про медіацію»: медіація визначається як позасудова, добровільна та конфіденційна процедура, що має структурований характер і передбачає участь сторін у переговорах за допомогою медіатора з метою запобігання або врегулювання конфлікту».

Інституційне закріплення медіації в Україні забезпечило її поетапне інтегрування у професійну діяльність, зокрема у соціальну роботу.

Отже, медіація – це один з так званих альтернативних (позасудових) засобів врегулювання спорів, ефективність якого є дуже високою [32, с. 166].

У соціальній роботі медіація розглядається як професійний метод втручання, спрямований на подолання міжособистісних, сімейних та соціальних конфліктів шляхом активізації внутрішніх ресурсів клієнтів [35, с. 17]. Вона поєднує елементи соціально-психологічної підтримки, правового інформування та комунікативного супроводу, що робить її дієвою у роботі з родинами, які опинилися у складних життєвих обставинах.

У межах соціально орієнтованих підходів медіацію варто розглядати не лише як процедуру врегулювання спорів, а й як технологію підтримки, спрямовану на покращення взаємодії та розвиток стосунків між учасниками сімейних і соціальних систем. За концепцією, запропонованою Б. Леком та Г. Чуйко, медіація постає як процес, у центрі якого перебуває комунікація, усвідомлення інтересів сторін та формування довіри. Дослідники підкреслюють, що її ефективність визначається не тільки досягненням

домовленостей, а й якісними змінами у взаєминах, підтвердженими здатністю сторін конструктивно співпрацювати в майбутньому [32, с. 45–49].

Такий підхід відкриває можливість інтегрувати медіацію в практику соціальної роботи, де значна частина професійних завдань пов'язана з налагодженням, підтримкою та відновленням соціальних зв'язків і функціонування сім'ї. Соціальна робота орієнтована не на передачу готових рішень, а на створення умов, у яких індивід, родина чи група здатні самостійно долати труднощі, ефективно комунікувати та використовувати власні ресурси. В даному середовищі медіація виконує роль соціального посередництва, полегшуючи діалог між учасниками взаємодії, сприяючи зниженню напруги, усвідомленню потреб та пошуку взаємоприйнятних рішень [32, с. 50–52].

Особливістю медіації як інструменту підтримки є її реляційна спрямованість: вона охоплює роботу з емоціями, очікуваннями та інтересами сторін, розвиток навичок слухання й самовираження, що особливо важливо у взаємодії з сім'ями та вразливими групами населення. За Б. Леком та Г. Чуйко, ключовим елементом процесу є навчання сторін відповідальним і ненасильницьким способам взаємодії, що підвищує їхню компетентність у вирішенні майбутніх конфліктів [32, с. 52–57]. У цьому проявляється освітній та профілактичний потенціал медіації, який зближує її з методами соціальної роботи.

Медіація має особливе значення у роботі з сім'ями, зокрема ветеранськими, де часто виникає потреба у відновленні комунікації, узгодженні ролей та зниженні конфліктності. Її застосування допомагає не лише вирішувати окремі суперечки, а й зміцнювати сімейні стосунки, підтримувати процеси адаптації та активізувати внутрішні ресурси родини для подолання життєвих викликів [32, с. 61–63]. У практичному вимірі медіація виступає інструментом соціальної роботи, який сприяє налагодженню діалогу, зменшенню напруги та формуванню довіри, що дозволяє сім'ї більш стійко реагувати на кризові ситуації.

Поняття «соціальна робота» має міждисциплінарний характер і розглядається як професійна діяльність, спрямована на підтримку особи, сім'ї та громади з метою подолання соціальних проблем, підвищення якості життя та забезпечення соціальної справедливості [3, с. 18].

Відповідно до міжнародного визначення Міжнародної федерації соціальних працівників, соціальна робота ґрунтується на принципах прав людини, соціальної рівності та поваги до гідності кожної особи [66, с. 3].

У вітчизняному науковому дискурсі соціальна робота також розглядається як система знань, практик і технологій, спрямованих на соціальну підтримку вразливих категорій населення [19, с. 52].

У межах даного дослідження соціальна робота розглядається не лише як система практичних заходів допомоги, а як самостійна галузь професійної діяльності, наукового знання та соціальної практики, спрямована на підтримку осіб, сімей і спільнот у подоланні складних життєвих обставин. За визначенням Т. Семигіної, сучасна соціальна робота ґрунтується на поєднанні правозахисного, клієнтоорієнтованого та ресурсного підходів і спрямована на посилення здатності людей самостійно розв'язувати життєві проблеми та відновлювати соціальне функціонування [50, с. 27–29].

Соціальна робота із сім'ями, зокрема ветеранськими, передбачає комплексний міждисциплінарний підхід, що інтегрує соціально-психологічну підтримку, соціальне консультування, профілактику конфліктів та розвиток навичок конструктивної взаємодії. Сім'я у даному контексті постає як відкрита система, на яку впливають і внутрішні, і зовнішні фактори — від соціальних та економічних до психологічних і культурних [51].

Т. Семигіна наголошує, що сучасна соціальна робота відходить від патерналістської моделі допомоги й орієнтується на партнерську взаємодію з клієнтом, у межах якої соціальний працівник виступає фасилітатором змін, а не лише надавачем послуг [50, с. 41]. Такий підхід є важливим у роботі з ветеранськими родинами, де завдання соціального працівника полягає не лише у зменшенні проявів конфліктності, а й у створенні умов для активізації

внутрішніх ресурсів сім'ї. Медіація допомагає членам родини навчитися ефективно комунікувати, узгоджувати ролі та знаходити спільні рішення, що сприяє зміцненню довіри й підвищує здатність сім'ї долати життєві виклики.

У соціальній роботі медіація розглядається як сучасний інструмент підтримки, що відповідає європейським стандартам надання соціальних послуг і базується на принципах недирективності, добровільності та конфіденційності. Її застосування у роботі з ветеранськими родинами допомагає конструктивно врегульовувати сімейні конфлікти, відновлювати порушені комунікації та формувати навички ненасильницького вирішення суперечностей [14]. У практичному вимірі це означає створення безпечного простору для діалогу, де члени родини можуть самостійно знаходити рішення, що зміцнюють довіру та підвищують їхню здатність долати життєві виклики.

Таким чином, у межах цього дослідження соціальна робота з ветеранськими родинами розглядається як цілеспрямована професійна діяльність, спрямована на надання комплексної підтримки, забезпечення стабільності сімейного функціонування та покращення внутрішньосімейних відносин. Важливим інструментом у цьому процесі виступає медіація, яка дозволяє ефективно врегульовувати конфлікти, відновлювати комунікацію та формувати навички конструктивної взаємодії.

Поняття ветеранські родини у науковій та нормативно-правовій площині визначається крізь призму статусу ветерана війни та його найближчого соціального оточення. За українським законодавством до категорії ветеранів належать особи, які брали участь у захисті держави, виконанні бойових завдань або проходили військову службу в умовах збройного конфлікту. Ці особи мають право на визначені державою соціальні гарантії, що формує правову основу для розгляду їхніх родин як специфічної категорії людей, яка потребує всебічної підтримки [47].

Ветеранська родина охоплює не лише самого ветерана, а й членів його сім'ї: подружжя, дітей та інших осіб, які перебувають із ним у тісних соціальних та емоційних взаємозв'язках. [56, с. 61]. Це поняття розглядається

як соціальна спільність, що формується навколо носія статусу ветерана та характеризується специфічними потребами, пов’язаними з адаптацією до умов післявоєнного життя. Такий підхід дозволяє визначати ветеранські родини як окрему категорію соціальної роботи, яка потребує комплексної підтримки та застосування спеціалізованих методів, зокрема медіації.

У науковому дискурсі соціальної роботи доцільно розмежовувати поняття «сім’я» та «родина», оскільки вони відображають різні рівні соціальних і міжособистісних зв’язків. Сім’я зазвичай розглядається як невелика соціальна група людей, яких об’єднують шлюбні та родинні стосунки, кровна спорідненість або усиновлення, спільність побуту, взаємна відповідальність та виконанням визначених соціальних функцій: репродуктивної, виховної, економічної та емоційної [17, с. 56].

Натомість родина є ширшим соціальним утворенням, що охоплює не лише членів сім’ї, а й інших родичів та близьких осіб, об’єднаних сталими соціальними, емоційними та моральними зв’язками, спільною історією та підтримкою [35, с. 18]. Таким чином, поняття «родина» виходить за межі суто формально-правових відносин і охоплює значущі неформальні соціальні та емоційні взаємозв’язки.

У контексті дослідження ветеранської проблематики особливої уваги потребує розмежування власної (створеної) сім’ї ветерана та його батьківської родини. Власна сім’я, до складу якої входять подружжя та діти, виступає первинним середовищем щоденної соціальної взаємодії, емоційної підтримки та адаптації ветерана до умов післявоєнного життя. Саме в межах цього соціального простору найчастіше загострюються конфлікти, пов’язані з посттравматичним досвідом, трансформацією сімейних ролей та порушенням комунікативних процесів [29, с. 97].

Водночас батьківська родина ветерана (близькі родичі: батьки, брати, сестри, опікуни та інші) продовжує відігравати значущу роль як джерело соціальної підтримки, матеріальної допомоги та емоційної стабільності, особливо у кризові періоди повернення з війни. Вплив батьківської родини на

ветерана може бути як підтримуючим ресурсом, так і джерелом додаткових конфліктів. Тому у роботі з ветеранськими родинами соціальному працівнику важливо враховувати міжпоколінні взаємини: оцінювати рівень залученості батьків, їхню роль у процесі адаптації та можливі ризики загострення суперечностей. Це дозволяє більш комплексно планувати допомогу, поєднуючи підтримку сім'ї ветерана з роботою над гармонізацією відносин між поколіннями [23, с. 41].

Ветеранська родина охоплює не лише власну сім'ю ветерана, а й його батьківську родину та інших значущих осіб, які беруть участь у підтримці та взаємодії. Таке розуміння дозволяє соціальному працівнику комплексно аналізувати джерела конфліктів і застосовувати медіацію як інструмент врегулювання внутрішньосімейних та міжпоколінних суперечностей.

У практиці соціальної роботи головним завданням є надання послуг, що відповідають реальним потребам ветеранів та їхніх родин. Для цього важливо проводити дослідження й опитування, які допомагають виявити проблеми та визначити обсяг необхідної допомоги. Такий підхід дає змогу планувати підтримку більш адресно й ефективно.

Науковці наголошують, що ветеранські родини часто стикаються з комплексом специфічних проблем, зумовлених досвідом війни, процесами демобілізації, психологічною адаптацією та змінами соціальних ролей у сім'ї [15, с. 24]. Саме тому у соціальній роботі ветеранська родина розглядається як цілісний об'єкт професійного втручання, а не тільки як сукупність індивідів.

Таким чином, уточнення та систематизація понять «медіація», «соціальна робота» та «ветеранські родини» створює теоретичне підґрунтя ля детальнішого розгляду наявних можливостей застосування медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами та забезпечує логічну цілісність дослідження.

1.3. Методи дослідження медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами

Дослідження медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами потребує залучення різних методів, які дають змогу здійснити багатопланову оцінку. У практичному вимірі це означає використання загальнонаукових підходів (аналіз, порівняння, узагальнення) та спеціальних методів, таких як соціологічні опитування, інтерв'ю з ветеранами та їхніми родинами, аналіз випадків і спостереження за процесом медіації. Поєднання цих методів відкриває можливість не лише вивчити сутність і особливості медіації, а й визначити її реальний вплив на зниження конфліктності, відновлення комунікації та зміцнення сімейних стосунків. Застосування методів дослідження зумовлюється міждисциплінарним характером проблеми, що поєднує соціальну роботу, психологію, конфліктологію та соціальну політику [48, с. 56].

На теоретичному рівні дослідження застосовуються методи аналізу та синтезу, що дозволяють узагальнити наукові підходи до розуміння медіації як соціального явища та професійного методу соціальної роботи [20, с. 21]. Метод аналізу використовується для систематичного вивчення наукових джерел, нормативно-правових актів, практичних моделей медіації та досвіду застосування медіаційних підходів у різних сферах соціальної роботи. Метод синтезу у дослідженні медіації дозволяє поєднувати теоретичні положення, емпіричні дані та практичні приклади в єдину концепцію, що дає можливість сформувати цілісне бачення її застосування у роботі з сім'ями, зокрема ветеранськими. Для соціального працівника це означає можливість не лише виявити закономірності та тенденції розвитку медіації, а й розробити конкретні практичні рекомендації щодо оптимізації її використання. Поєднання аналізу та синтезу допомагає перетворити результати дослідження на інструменти, які реально підтримують родини у вирішенні конфліктів, відновленні комунікації та зміцненні взаємин.

Метод порівняння у дослідженні медіації дозволяє соціальному працівнику системно зіставляти різні підходи, що застосовуються у вітчизняній та зарубіжній практиці, а також оцінювати їхню ефективність у роботі з різними типами сімей [67]. Завдяки цьому можна визначити спільні закономірності та відмінності в організації медіаційних процедур, а також зрозуміти, які стратегії найбільш результативні у конкретних соціальних та культурних умовах. У роботі з ветеранськими родинами порівняння допомагає виділити специфічні аспекти медіації, що враховують психологічні особливості ветеранів, зміни у сімейних ролях та труднощі адаптації до цивільного життя. Даний метод, крім іншого, відкриває можливість оцінити сильні сторони медіаційного підходу на тлі інших механізмів розв'язання конфліктів: традиційним посередництвом, консультаційною підтримкою чи юридичним втручанням і обрати найбільш ефективні інструменти для налагодження конструктивного діалогу всередині сім'ї [69].

У дослідженні медіації важливе місце займають емпіричні методи, які дають змогу оцінити реальний досвід її застосування у соціальній роботі з ветеранськими родинами. Зокрема, метод спостереження дозволяє соціальному працівнику системно аналізувати особливості взаємодії учасників медіаційного процесу, відстежувати динаміку сімейних конфліктів, оцінювати реакції сторін та ефективність обраних стратегій посередництва [15, с. 63]. Практично це може здійснюватися як у природних умовах діяльності соціальних служб, так і в межах спеціально організованих програм підтримки ветеранів. Такий підхід дає змогу фіксувати реальні поведінкові патерни та соціальні взаємодії, що допомагає краще розуміти потреби конкретних сімей і коригувати методи роботи для досягнення позитивних результатів.

Використання спостереження у поєднанні з іншими емпіричними методами, такими як анкетування та інтерв'ю, дозволяє отримати комплексне уявлення про процес медіації, виявити не лише очевидні проблеми, а й приховані труднощі, пов'язані з психологічним станом учасників, їхньою мотивацією до співпраці та готовністю до діалогу. Застосування цього методу

дозволяє здійснити оцінку фактичних результатів медіаційного втручання, виділити ефективні підходи та стратегії для роботи з ветеранськими родинами, а також розробити рекомендації щодо удосконалення практики соціальної роботи та медіації в цільовій групі.

Метод опитування, зокрема анкетування та напівструктурованого інтерв'ю, використовується для збирання та систематизації емпіричної інформації про ставлення ветеранів та членів їхніх родин до медіації, рівень поінформованості про її можливості, ступінь готовності до участі в медіаційній процедурі, а також рівень задоволеності результатами її застосування [66, с. 39].

Анкетування у роботі з ветеранськими родинами дає змогу охопити ширше коло респондентів і виявити типові проблеми, конфліктні ситуації та потреби сімей, які переживають складні життєві обставини. Для соціального працівника це інструмент швидкого збору даних, який допомагає визначити, які напрями підтримки є першочерговими. Напівструктуроване інтерв'ю, у свою чергу, дозволяє глибше зрозуміти індивідуальний досвід ветеранів та їхніх близьких, особливості сімейної взаємодії, суб'єктивне сприйняття конфліктів і очікування від процесу медіації. Поєднання цих методів забезпечує комплексне бачення ситуації та дає змогу розробити більш адресні рекомендації для роботи з конкретними родинами.

Інтерв'ю з фахівцями соціальної роботи та професійними медіаторами є важливим інструментом для отримання експертної оцінки ефективності медіації у роботі з ветеранськими родинами. Такі інтерв'ю дозволяють виявити основні труднощі впровадження медіації у практику – організаційні, нормативно-правові та психологічні бар'єри, а також визначити умови, за яких цей підхід працює найбільш результативно. Узагальнення отриманих даних допомагає соціальним працівникам обґрунтувати доцільність застосування медіації та розробити пропозиції щодо того, як покращити ефективність підтримки ветеранських родин.

У межах емпіричної частини дослідження доцільно застосовувати психодіагностичні методи, які допомагають соціальному працівнику глибше аналізувати конфліктну поведінку членів ветеранських родин. Використання таких методів дозволяє виявити особливості сприйняття конфліктів, рівень емоційної напруги та готовність до співпраці, що забезпечує передумови для аргументованого впровадження медіації як дієвого інструменту соціальної роботи. Практично це означає можливість адаптувати медіаційні стратегії до конкретних потреб родини, враховуючи психологічні чинники та індивідуальні особливості учасників процесу. Прикладами психодіагностичних методів є: опитувальники рівня стресу та тривожності, тести сімейної взаємодії, соціометрія і т.ін.

Тест Томаса Кілмена допомагає соціальним працівникам ефективніше працювати з родинами ветеранів, адже дає змогу оцінити стилі поведінки у конфлікті. Вона дозволяє визначити, які стратегії реагування – компроміс, суперництво, співпраця, уникнення чи пристосування та є найбільш типовими для членів родини [70]. Такий підхід дає змогу оцінити, чи готові учасники конфлікту до конструктивного діалогу та спільного пошуку рішень. Практична користь результатів полягає в тому, що вони допомагають зробити медіаційний процес більш індивідуальним і чутливим до особистих та сімейних обставин [24, с. 89]. У роботі соціального працівника це означає можливість підбирати більш ефективні стратегії врегулювання суперечностей та зміцнення сімейних взаємин.

З метою дослідження емоційних реакцій на фруструючі ситуації та здатності до подолання конфліктних обставин у роботі з ветеранськими родинами доцільно застосовувати тест толерантності до фрустрації С. Розенцвейга. Ця методика дозволяє виявити типові способи реагування на перешкоди, а також оцінити рівень агресивності та здатність до емоційної саморегуляції [40, с. 154].

Для соціального працівника результати тесту є особливо інформативними, адже вони допомагають визначити рівень фрустраційної

напруги та потенційні ризики деструктивної поведінки у сімейних конфліктах. Це формує підґрунтя для цілеспрямованого використання медіаційних стратегій та розробки індивідуальних методів підтримки сім'ї [27, с. 253].

Поєднання результатів методики Томаса Кілмена та тесту толерантності до фрустрації С. Розенцвейга забезпечує соціальному працівнику цілісне розуміння як поведінкових, так і емоційних компонентів конфліктної взаємодії. Завдяки цьому можна не лише визначити головні стилі реагування членів ветеранських родин, а й визначити рівень емоційної напруги та потенційні ризики деструктивної поведінки. На практиці такий підхід створює науково обґрунтовану основу для доведення доцільності застосування медіації у соціальній роботі та створює умови для розробки результативних програм соціально-психологічної підтримки [40, с. 156].

Комплексне використання психодіагностичних, аналітичних та методів, які дозволяють узагальнювати досвід у роботі з ветеранськими родинами, підвищує достовірність отриманих результатів і дозволяє соціальному працівнику більш повно розкрити потенціал медіації, як інноваційного інструменту врегулювання сімейних конфліктів. Такий підхід забезпечує поєднання глибокої діагностики поведінкових та емоційних аспектів із системним аналізом і узагальненням практичного досвіду, що забезпечує базу для створення дієвих програм підтримки та адаптації родин ветеранів.

Дослідження ґрунтується на аналізі документів, який передбачає виокремлення ключових положень та узагальнення даних, вивчення звітів соціальних служб, програм підтримки ветеранських родин, прикладів застосування медіації та нормативно-правових актів [25, с. 58]. Це допомагає зрозуміти умови, в яких застосовується медіація, та визначити її місце у системі соціальних послуг.

Для узагальнення результатів дослідження використовується метод інтерпретації даних, який допомагає сформулювати висновки про доцільність та користь медіації для роботи з родинами ветеранів [54, с. 91]. За потреби

можна застосовувати якісний аналіз, щоб глибше зрозуміти досвід учасників медіаційного процесу.

Поєднання теоретичних підходів із практичними методами дослідження дає змогу всебічно вивчити медіацію у соціальній роботі з ветеранськими родинами. Теоретичні методи допомагають узагальнити наукові підходи та визначити закономірності розвитку медіаційних практик, емпіричні – опитування, анкетування, інтерв'ю та спостереження – забезпечують збір достовірних даних про конкретні сімейні ситуації та результати медіаційних втручань. Такий комплексний підхід підвищує наукову цінність дослідження, гарантує його об'єктивність і практичну значущість, а також сприяє розробці рекомендацій з метою оптимізації медіаційних процедур у процесі роботи з родинами ветеранів.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ

2.1. Поняття, сутність та принципи медіації у соціальній роботі

У сучасній науковій літературі медіацію визначають як альтернативний спосіб врегулювання конфліктів, що здійснюється за участю неупередженого посередника – медіатора. Її головна мета полягає у досягненні взаємоприйнятного рішення, яке ґрунтується на добровільності та активній участі сторін [41, с. 100].

Сутність медіації полягає щоб забезпечити простір для продуктивного спілкування між учасниками конфлікту. Вона допомагає підвищити їхню здатність самостійно приймати рішення, зменшити рівень емоційної напруги та відновити довіру у стосунках [1, с. 34]. Медіація відрізняється від формальних юридичних процесів тим, що пропонує гнучкий і людяний спосіб вирішення конфліктів, де важливим є не лише результат, а й сам процес взаємодії.

У наукових працях медіація описується як структурований, добровільний та конфіденційний процес позасудового вирішення спорів. Медіатор у цьому контексті виступає не арбітром, а фасилітатором він допомагає сторонам визначити їхні справжні потреби й інтереси, а також знайти оптимальні шляхи для досягнення згоди [6, с. 27].

У сфері соціальної роботи медіація стає ключовим чинником. Вона стає не лише способом врегулювання конфліктів, а й інструментом підтримки клієнтів, відновлення порушених соціальних зв’язків, формування навичок ненасильницької комунікації та підвищення адаптаційних можливостей як окремих осіб, так і цілих сімей [9, с. 133]. Це робить медіацію важливим елементом соціальної підтримки, який поєднує психологічні, правові та комунікативні аспекти.

Соціальні конфлікти, з якими працюють медіатори, мають багатовимірний характер. Вони можуть виникати через емоційні переживання, проблеми у спілкуванні, економічні труднощі чи правові суперечності. На відміну від формального судового розгляду, що має змагальний характер, медіація орієнтована на співробітництво, пошук спільних інтересів та збереження відносин між учасниками [6, с. 124]. Саме тому вона відповідає ціннісним орієнтирам соціальної роботи, які передбачають повагу до гідності клієнта, підтримку його автономії та право на самовизначення [9, с. 62].

В Україні процес розвитку медіації у соціальній сфері істотно активізувався після прийняття Закону України «Про медіацію». Цей нормативний акт закріпив правові механізми її здійснення та визнав можливість використання медіації у досудовому врегулюванні спорів [46]. Завдяки цьому відкрилися нові перспективи для інтеграції медіаційних практик у діяльність соціальних служб, закладів освіти, центрів психологічної допомоги та громадських організацій [16, с. 193].

У наукових працях Б. Леко підкреслює, що результативність медіації багато в чому залежить від уміння медіатора працювати зі сторонами конфлікту, створити атмосферу довіри та безпечного діалогу. Саме ці чинники визначають, чи зможуть сторони конфлікту відкритися одна одній і знайти рішення, яке буде прийнятним для всіх учасників [32, с. 205].

Діяльність медіатора ґрунтується на низці принципів, які забезпечують етичність та ефективність процедури. Саме вони формують основу довіри між сторонами та визначають якість усього процесу.

Добровільність. Участь у медіації не може бути примусовою, а відмова від неї не потребує пояснень [6, с. 117]. Це фундаментальна умова, адже лише за відсутності зовнішнього тиску сторони готові відкрито говорити про свої потреби та інтереси. Добровільність створює атмосферу контролю над процесом і результатами, що підвищує готовність до конструктивного діалогу [4, с. 48]. Важливо, що медіація не гарантує примирення, а лише відкриває простір для пошуку можливих шляхів врегулювання конфлікту. Перед

початком процедури медіатор завжди уточнює у сторін їхню згоду на участь [32, с. 271].

Конфіденційність. Усе, що обговорюється під час медіації, залишається приватним і не використовується без дозволу сторін [46]. Це правило створює безпечне середовище, де учасники можуть відверто висловлювати свої думки. Медіатор не має права передавати інформацію, отриману від однієї сторони, іншій без її дозволу. Навіть у випадку судового розгляду він не може виступати свідком [32, с. 272].

Нейтральність і неупередженість. Медіатор не ототожнює себе з жодною зі сторін і не нав'язує власних рішень [6, с. 138]. Його завдання – організувати процес так, щоб сторони самостійно знаходили точки порозуміння. Це дозволяє зберегти баланс і уникнути відчуття несправедливості.

Рівність прав сторін. Кожен учасник має однакові можливості для представлення своєї позиції [6, с. 147]. Це означає рівний доступ до висловлення думок, участі у формуванні порядку денного та оцінювання запропонованих рішень [32, с. 271]. Такий підхід запобігає домінуванню однієї сторони й забезпечує справедливість процесу.

Орієнтація на інтереси, а не на позиції. Медіація спрямована на виявлення справжніх потреб та мотивів сторін [9, с. 29]. Часто за формальними позиціями приховуються глибші причини конфлікту – емоційні переживання, потреба у визнанні чи відчуття безпеки. Завдання медіатора – допомогти сторонам побачити ці приховані мотиви й знайти рішення, яке враховує їхні інтереси.

Відмова від конфронтації. Переговори у медіації відбуваються в атмосфері довіри та взаємної поваги. Медіатор стежить за тим, щоб процес залишався конструктивним, враховує емоційний стан учасників і за потреби пропонує правила взаємодії [32, с. 273]. Це дозволяє уникнути ескалації конфлікту й підтримати продуктивний діалог.

У соціальній роботі медіація розглядається не лише як спосіб вирішення спорів, а й як превентивний та реабілітаційний механізм. Вона допомагає

знизити рівень агресивності та напруги, розвиває емпатію, формує навички ненасильницького спілкування, а також сприяє відновленню порушених соціальних ролей і стосунків [6, с. 25]. Завдяки цьому медіація стає важливим інструментом соціального згуртування, що особливо актуально в умовах зростання нестабільності та кількості кризових явищ у суспільстві [37].

Особливу цінність медіація має у роботі з сім'ями, дітьми та молоддю, учасниками бойових дій, ветеранами, внутрішньо переміщеними особами – тобто з тими категоріями клієнтів, для яких конфлікти часто є наслідком травматизації, втрати ресурсів чи порушення соціальних зв'язків [13, с. 47]. У таких випадках вона виконує не лише комунікативну функцію, а й терапевтичну та адаптаційну, що значно підсилює її значущість у професійній діяльності соціального працівника [60].

Процес медіації у сімейних стосунках є складним і делікатним. Він передбачає безпосередню взаємодію медіатора з усіма учасниками конфлікту. У ході цієї взаємодії кожен член родини отримує можливість усвідомити власні емоції, потреби та очікування, а також побачити ситуацію очима інших. Основне завдання медіатора полягає не у нав'язуванні готових рішень, а у створенні безпечного середовища для конструктивного діалогу. Саме в такій атмосфері сторони можуть спільно виробити взаємоприйнятні стратегії поведінки, що сприяє налагодженню ефективної комунікації, зменшенню напруженості у стосунках та закладає основу для довготривалого відновлення й зміцнення сімейних взаємин.

Медіація допомагає членам родини поступово навчитися працювати разом, вирішувати проблеми мирно й приймати рішення спільно. Це робить їх більш стійкими до стресу та запобігає повторній ескалації конфліктів. Таким чином, медіація стає не лише інструментом вирішення конкретних суперечок, а й засобом довготривалої стабілізації сімейних відносин.

Організація процесу медіації у соціальній роботі з сім'ями ґрунтується на чітко структурованій послідовності дій, спрямованих на врегулювання конфлікту та відновлення взаєморозуміння між сторонами. Науковці

наголошують, що результативність медіації значною мірою визначається послідовним дотриманням її етапів, а також від професійної ролі соціального працівника як нейтрального посередника [6, с. 87]. Кінцевий результат медіації залежить від того, чи може медіатор підтримати баланс між сторонами, створити атмосферу довіри та зробити процес конструктивним.

У науковій літературі прийнято виокремлювати кілька основних етапів медіаційного процесу, кожен із яких має власну логіку та функціональне значення. Разом вони формують цілісну систему врегулювання конфліктів, що поєднує організаційні, комунікативні та етичні складові.

Підготовчий етап. Він передбачає первинний аналіз конфліктної ситуації, встановлення контакту з учасниками та оцінку їхньої готовності до участі у медіації. Саме на етапі підготовки соціальний працівник виконує діагностичну й мотиваційну функції: пояснює сутність і принципи медіації, з’ясовує очікування сторін, формує безпечне середовище для подальшої взаємодії [29, с. 29]. Особливо важливим є дотримання принципів добровільності, конфіденційності та нейтральності, адже саме вони закладають основу довіри між учасниками процесу.

Етап з’ясування позицій і потреб. На цьому кроці відбувається поглиблене опрацювання причин конфлікту. Соціальний працівник виступає фасилітатором комунікації, створюючи умови, де кожен учасник може висловити власне бачення проблеми без осуду чи тиску. Саме тут емоційне напруження поступово трансформується у конструктивний діалог, що відкриває шлях до пошуку рішень [14]. У сімейній медіації цей етап має особливе значення, адже допомагає членам родини усвідомити взаємні потреби та відповідальність.

Етап пошуку та узгодження рішень. Він передбачає спільне вироблення варіантів виходу з конфліктної ситуації. Роль соціального працівника полягає у стимулюванні сторін до співпраці, підтримці рівноправності учасників та допомозі у формулюванні реалістичних і взаємоприйнятних домовленостей. Важливо, що соціальний працівник не пропонує готових рішень, а сприяє

активізації внутрішніх ресурсів сім'ї та її здатності самостійно врегульовувати конфлікт [53, с. 28].

Завершальний етап. Він включає оформлення та оцінювання досягнутих домовленостей, а також, за потреби, подальший супровід сім'ї. Соціальний працівник виконує координуючу й підтримувальну функції, допомагаючи сторонам усвідомити відповідальність за виконання прийнятих рішень і попередити можливі рецидиви конфлікту [55]. У соціальній роботі з сім'ями цей етап має особливе значення, адже сприяє стабілізації відносин та підвищенню життєстійкості родини.

Таким чином, процес медіації у соціальній роботі з сім'ями ветеранів постає як багаторівнева діяльність, що враховує організаційні, комунікативні та етичні аспекти професійної допомоги. Специфіка ветеранських сімей – пережитий травматичний досвід, підвищений рівень емоційної напруги та труднощі адаптації до мирного життя, зумовлює особливі вимоги до змісту й форми медіаційного втручання. У таких умовах соціальний працівник має не лише дотримуватися процедурних принципів, а й враховувати психологічний стан учасників, динаміку сімейних ролей та приховані потреби кожної зі сторін.

Послідовна реалізація етапів від підготовки та налагодження контакту до узгодження рішень і післямедіаційного супроводу створює структуровану основу для безпечного діалогу та зниження конфліктного потенціалу у сім'ї. Чітке виконання соціальним працівником функцій нейтрального посередника, фасилітатора комунікації та підтримувача процесу сприяє трансформації конфронтаційної взаємодії у партнерську співпрацю. У результаті медіація, не лише допомагає вирішити конкретний конфлікт, а й підвищує здатність членів сім'ї самостійно й конструктивно долати складні ситуації у майбутньому. Це стає важливою умовою стабілізації сімейної системи та зміцнення її життєстійкості.

2.2. Теоретичні підходи та моделі медіації у роботі з сім’ями

Теоретичні основи впровадження медіації у сфері сімейних відносин сформувалися завдяки міждисциплінарному поєднанню ідей психології, соціальної роботи, конфліктології та правових наук. Такий синтез забезпечив цілісне бачення як причин виникнення сімейних конфліктів, так і можливих шляхів їх подолання. У соціальній роботі медіація використовується не лише як метод врегулювання спірних ситуацій, а й як засіб відновлення взаєморозуміння, стабілізації комунікаційних процесів та активізації ресурсного потенціалу сім’ї [44].

У практичній діяльності соціальних працівників і медіаторів застосовуються різні моделі медіації, що відрізняються роллю медіатора, фокусом втручання та очікуваними результатами. Кожна модель має власні сильні сторони й може бути ефективною залежно від контексту конфлікту.

Фасилітативний підхід. Це класична модель медіації, у межах якої медіатор виступає як нейтральний посередник. Його головне завдання – створити безпечний простір для конструктивного діалогу між сторонами конфлікту. На відміну від оціночного підходу, фасилітативна медіація не передбачає нав’язування рішень чи оцінок з боку медіатора. Він організовує процес обговорення, стимулює відкриту комунікацію та допомагає учасникам самостійно формулювати пропозиції й рішення [6, с. 38–40].

Основна увага в цьому підході зосереджена на самостійності сторін у виробленні домовленостей, на їхніх реальних інтересах і потребах, а не на формальних позиціях, які вони займають на початку конфлікту. Фасилітативна медіація дозволяє сторонам зрозуміти мотиви та емоційні переживання один одного, що значно підвищує ймовірність довготривалого та стійкого вирішення спору [49, с. 112].

У контексті соціальної роботи фасилітативний підхід особливо ефективний у сімейних конфліктах. Він забезпечує можливість не лише розв’язання окремого конфлікту, але й покращити комунікацію між членами родини, відновити взаєморозуміння та зміцнити емоційні зв’язки. Завдяки

цьому медіація стає інструментом не лише розв'язання проблем, а й підтримки психологічного здоров'я сім'ї, розвитку її внутрішніх ресурсів і здатності самостійно долати майбутні труднощі, с. 67–69].

Крім того, фасилітативна модель сприяє формуванню довіри до процесу медіації. Учасники відчувають, що їхні голоси та потреби враховані, що стимулює відкритість, готовність до співпраці й підвищує ефективність усіх наступних заходів щодо врегулювання конфлікту. Застосування цього підходу є найбільш доцільним у ситуаціях, коли сторони прагнуть підтримати взаємні стосунки між подружжям, батьками й дітьми та іншими.

Таким чином, фасилітативна медіація розглядається не лише як техніка вирішення конфліктів, а й як стратегічний інструмент соціальної роботи. Вона забезпечує довгострокове покращення сімейної взаємодії та підвищує потенціал сім'ї для самостійного подолання майбутніх суперечок.

Трансформативний підхід до медіації вирізняється тим, що він орієнтований не лише на досягнення конкретних домовленостей між сторонами конфлікту, а передусім на зміну якості їхньої взаємодії. Його головна ідея полягає у розвитку здатності учасників усвідомлювати власні потреби й емоції та навчатися відповідально реагувати на виклики. У цьому підході медіатор виступає не стільки арбітром чи посередником, який пропонує готові рішення, скільки супровідником процесу особистісного зростання. Він допомагає учасникам конфлікту формувати усвідомлену відповідальність за особисті дії, реакції, створюючи простір для глибшого самопізнання [49, с. 120–123].

Основна мета трансформативної медіації полягає у розвитку суб'єктності сторін та їхньої здатності до взаємного визнання. Під суб'єктністю розуміють уміння людини приймати рішення свідомо, діяти відповідально та критично оцінювати власні мотиви й потреби. Взаємне визнання означає прийняття емоційних станів, потреб і прав іншої сторони, навіть якщо не досягнуто повної згоди щодо вирішення конфлікту. Таким чином, процес стає не просто інструментом компромісу, а засобом відновлення довіри та налагодження стосунків.

У сфері сімейної соціальної роботи трансформативна медіація особливо корисна у випадках глибоких і тривалих конфліктів. Це ті ситуації, де комунікаційні зв’язки порушені, накопичена емоційна напруга або існують серйозні міжособистісні непорозуміння. Використання цього підходу дозволяє членам родини не лише знайти спільне рішення, але й переосмислити власні ролі та взаємини, зменшити емоційний негатив і відновити співпрацю [12, с. 54–56].

Важливою складовою трансформативної медіації є підтримка процесу рефлексії. Медіатор допомагає учасникам аналізувати власні дії, вчитися слухати інших та формувати альтернативні способи реагування на конфліктні ситуації. Це сприяє довгостроковому поліпшенню комунікаційних стратегій у родині, розвитку навичок самоконтролю та емпатії, а також підвищує здатність сім’ї самостійно долати майбутні конфлікти.

Таким чином, трансформативна медіація у сімейній практиці постає як потужний інструмент соціальної роботи. Вона поєднує розв’язання конкретного конфлікту з психологічною підтримкою учасників та розвитком їхніх внутрішніх ресурсів. Її результатом стає не лише тимчасове врегулювання суперечок, а й стійкі зміни у взаємовідносинах, що сприяють гармонізації сімейного життя та підвищенню якості міжособистісної взаємодії.

Оціночний підхід до медіації вирізняється тим, що медіатор бере на себе більш активну роль у процесі врегулювання конфлікту. Він не обмежується лише організацією діалогу між сторонами, а й аналізує їхні аргументи, ідентифікує переваги та недоліки позицій учасників, акцентуючи увагу позицій учасників, звертає увагу на можливі правові чи практичні наслідки кожного варіанту рішення [6, с. 52–54]. Такий підхід дозволяє спрямувати сторони на пошук реалістичних і обґрунтованих домовленостей, які можуть бути швидко прийняті та виконані.

Цей формат медіації особливо корисний у ситуаціях, коли конфлікт має чіткі юридичні або матеріальні аспекти, а також коли важливо досягти компромісу у відносно короткі терміни. Оціночна медіація забезпечує

структуровану й організовану роботу над конфліктом, надаючи сторонам конкретні орієнтири та практичні рекомендації для вирішення спірних питань.

Водночас дослідники наголошують, що цей підхід має свої обмеження, особливо у сфері сімейних відносин. Там, де головним завданням є відновлення взаємин і збереження довгострокових контактів між членами родини, акцент лише на швидкому врегулюванні спору може призвести до того, що емоційні та психологічні аспекти залишаються поза увагою. У результаті взаєморозуміння та довіра між сторонами не відновлюються [42, с. 201].

Крім того, оціночна медіація потребує високого рівня професійної компетенції медіатора. Йому доводиться одночасно оцінювати позиції сторін, враховувати правові норми та потенційні наслідки рішень, а також коректно подавати рекомендації, не порушуючи принцип нейтральності. Це робить процес більш формальним і структурованим, але водночас менш гнучким у випадках, коли потрібне емоційне відновлення та зміцнення комунікації в сім'ї.

Таким чином, оціночний підхід можна розглядати як цінний інструмент медіації для вирішення конфліктів із конкретними, вимірюваними результатами. Проте у сімейній соціальній роботі його доцільно поєднувати з іншими моделями – фасилітативною чи трансформативною, які сприяють відновленню стосунків, формуванню довіри та емоційного балансу між членами родини. Така комбінація дозволяє досягти не лише формального вирішення конфлікту, а й довготривалого позитивного ефекту на комунікацію та взаємодію в сім'ї.

Наративний підхід до медіації ґрунтується на переконанні, що конфлікти часто виникають не лише через об'єктивні обставини, а й через суб'єктивні інтерпретації подій та власні «історії» учасників. Саме ці наративи формують їхнє сприйняття ситуації та визначають поведінку у конфлікті [49, с. 130–132]. У такому підході медіатор виступає не арбітром і не суддею, а радше помічником у переосмисленні цих історій. Він допомагає сторонам усвідомити, як їхні погляди, очікування та переконання впливають на розвиток конфлікту, і відкриває можливість для створення нових моделей взаємодії.

Медіатор стимулює учасників до аналізу та перегляду власних наративів, підтримує процес усвідомлення того, як минулі події та інтерпретації взаємодії формують теперішні проблеми. Це дозволяє сторонам поступово відмовитися від деструктивних сценаріїв і сформувати альтернативні, більш конструктивні способи поведінки. Таким чином, наративний підхід виходить за межі простого пошуку рішення конкретного спору, він зосереджується на глибинному перетворенні способу взаємодії між людьми.

У сфері сімейної соціальної роботи цей підхід має особливу цінність. Він дозволяє враховувати емоційний та психологічний контекст взаємин, допомагає членам родини усвідомити свої ролі, переживання та вплив минулих подій на теперішні конфлікти. Завдяки цьому відновлюється довіра, покращується комунікація та створюється основа для більш гармонійних стосунків [57, с. 60–62].

Ключовою особливістю наративної медіації є її гнучкість і орієнтація на процес, а не лише на результат. Медіатор допомагає учасникам знаходити нові способи сприйняття проблеми, формувати позитивні наративи щодо взаємодії та зменшувати конфліктний потенціал у майбутньому. Такий підхід стимулює саморефлексію, підвищує усвідомленість учасників щодо власних дій і мотивів, а також сприяє довготривалому покращенню психологічного клімату в сім’ї.

Отже, наративна медіація поєднує аналіз внутрішніх історій сторін із практичними методами відновлення комунікації. Вона стає ефективним інструментом для роботи з сімейними конфліктами, де важливим є не лише досягнення домовленостей, а й якість міжособистісних взаємин та психологічний добробут учасників.

Інтегративний підхід до медіації є комплексною моделлю, яка поєднує ключові елементи фасилітативної, трансформативної та оціночної медіації, адаптуючи їх до конкретних умов конфлікту та особливостей сторін [6, с. 61–63]. Його головна особливість полягає у гнучкому використанні різних технік: медіатор може одночасно підтримувати конструктивну комунікацію між учасниками, стимулювати усвідомлення власної відповідальності та емоційних

станів, а за потреби – надавати оцінку аргументів і пропонувати можливі шляхи вирішення конфлікту.

Адаптивність є ключовою рисою цього підходу. Медіатор оцінює рівень напруженості, тип конфлікту, емоційний стан учасників та характер їхніх взаємин, після чого обирає оптимальну комбінацію стратегій і методів. Це дозволяє поєднати оперативність оціночного підходу з глибиною трансформативного та підтримкою фасилітативного, забезпечуючи як швидке врегулювання спору, так і довгострокове покращення взаємодії між сторонами.

У сфері соціальної роботи з сім'ями інтегративний підхід користується особливою популярністю. Він дає змогу медіатору адаптувати процес до унікальних потреб родини, враховувати вікові та психологічні особливості її членів, рівень емоційного напруження та специфіку конфліктних ситуацій [42, с. 118]. Завдяки цьому підхід дозволяє не лише вирішити конкретний конфлікт, а й підтримати відновлення сімейних взаємин, зміцнити комунікацію та підвищити здатність родини до самостійного управління конфліктами у майбутньому.

Інтегративна медіація також стимулює розвиток навичок саморефлексії та емпатії членів сім'ї. Медіатор може чергувати роль посередника, наставника й консультанта, відповідно до потреб конкретного етапу процесу. Це робить методику універсальною та ефективною у різних типах сімейних конфліктів, де важливо не лише досягти компромісу, а й забезпечити емоційне відновлення взаємин.

Таким чином, інтегративна модель медіації виступає як оптимальний інструмент соціальної роботи, здатний поєднувати різні методологічні підходи для ефективного розв'язання конфліктів, оптимізація комунікаційних процесів та посилення внутрішніх зв'язків родини.

Сучасні теоретичні моделі сімейної медіації формують комплексне наукове підґрунтя для застосування цієї технології у соціальній роботі. Їх використання сприяє не лише вирішенню конфліктних ситуацій, але й

відновленню комунікативних зв'язків, зміцненню функціональності сімейної системи та попередженню подальшої ескалації спорів [20, с. 50].

Опрацювання наукових матеріалів дає підстави для висновку, що моделі медіації мають різні методологічні основи та підходи до роботи з конфліктами. Кожна з них пропонує власний інструментарій, проте у сфері соціальної роботи з сім'ями найбільш дієвими виявляються фасилітативний, трансформативний та інтегративний підходи. Їхня ефективність пояснюється тим, що вони спрямовані не тільки на формальне врегулювання суперечок, а і на глибші процеси: відновлення довіри, покращення комунікації та формування взаєморозуміння між членами родини.

Фасилітативна модель допомагає створити безпечний простір для діалогу, трансформативна – сприяє розвитку усвідомленості та взаємного визнання, а інтегративна – інтегрує переваги різних підходів, адаптуючи їх до конкретних умов. У результаті медіація стає не просто технікою вирішення конфліктів, а комплексним інструментом підтримки сімейної системи. Вона дозволяє родині не лише знайти вихід із складної ситуації, але й навчитися краще чути одне одного, розуміти потреби та емоції близьких, а також формувати навички конструктивної взаємодії на майбутнє.

Таким чином, сучасні моделі медіації у соціальній роботі з сім'ями виконують подвійну функцію: вони допомагають вирішувати конкретні конфлікти та водночас зміцнюють сімейні стосунки, підвищують життєстійкість родини й сприяють гармонізації внутрішньої атмосфери. Це робить медіацію перспективним і багатогранним інструментом, здатним забезпечити не лише мирне врегулювання спорів, а й довготривале покращення якості сімейного життя.

2.3. Медіації серед інших методів у соціальній роботі з ветеранами та їх родинами

Ветеранські родини належать до особливої соціальної групи, життя якої проходить у складних умовах підвищеного психологічного, емоційного та

соціального навантаження. Їхня специфіка визначається впливом військового досвіду, участі у бойових діях, тривалими періодами розлуки та непростим процесом повернення ветерана до мирного життя. Усе це суттєво позначається на стабільності сім'ї та якості міжособистісних взаємин [45].

Однією з характерних рис таких родин є зміна сімейних ролей. Під час служби ветерана його близькі, зокрема партнери, змушені брати на себе додаткові обов'язки й відповідальність за організацію побуту. Після повернення військовослужбовця виникає потреба у новому розподілі ролей, що нерідко супроводжується напруженістю, конфліктами та відчуттям втрати контролю над усталеним порядком сімейного життя [21].

Важливим чинником є психоемоційний стан ветерана, сформований під впливом стресових і екстремальних умов служби. Це може проявлятися у дратівливості, замкненості, труднощах у вираженні почуттів та зниженій толерантності до конфліктів, що ускладнює комунікацію в родині [36, с. 194]. Такі особливості часто стають причиною загострення внутрішньосімейних суперечок.

Не менш значущим є вплив військового досвіду на дітей. Вони можуть відчувати тривогу, страх або нерозуміння змін у поведінці батьків, що негативно позначається на їхньому емоційному стані та соціальній адаптації. За відсутності ефективної комунікації це може призводити до емоційної відстороненості або формування небажаних моделей поведінки [42, с. 241-243].

Специфіка ветеранських родин також пов'язана з соціально-економічними труднощами: проблемами професійної реалізації ветеранів, нестабільністю доходів, обмеженим доступом до соціальних послуг і пільг. Така невизначеність після завершення служби часто посилює напруження в родині та ускладнює процес інтеграції у мирне життя [52].

У цих умовах особливої ваги набуває комплексна підтримка з боку соціальних працівників, психологів та медіаторів. Ефективна робота з ветеранськими родинами має ґрунтуватися на системному супроводі,

професійному консультуванні та застосуванні медіації як інструменту врегулювання конфліктів і відновлення гармонійних взаємин.

Таким чином, ветеранські родини характеризуються складним поєднанням психологічних, соціальних і комунікативних чинників, що впливають на їхнє функціонування. Урахування цієї специфіки є необхідною умовою результативної соціальної роботи, спрямованої на стабілізацію сімейних відносин, зміцнення внутрішніх ресурсів родини та успішну адаптацію ветеранів до мирного життя.

Соціальна робота з ветеранами та їхніми родинами є складним і багатогранним напрямом професійної діяльності, який потребує використання дієвих інструментів для врегулювання конфліктів та підтримки здорових міжособистісних стосунків. Повернення ветеранів до мирного життя часто супроводжується психологічними труднощами, зміною усталених сімейних ролей, порушенням комунікації та зростанням напруженості у родині. Саме тому застосування медіації у практиці соціальної роботи набуває особливої актуальності [43].

Конфлікти у сім’ях ветеранів мають свої особливості: вони нерідко пов’язані з травматичним досвідом, емоційною нестабільністю, проблемами соціальної адаптації та зміною ціннісних орієнтацій. Такі суперечки можуть проявлятися у вигляді подружніх непорозумінь, труднощів у взаєминах між батьками та дітьми чи зниження рівня емоційної близькості між членами родини [36, с. 62–63]. У цьому контексті медіація створює безпечний простір для діалогу, де кожен може відкрито висловити свої потреби й переживання.

Сучасні соціальні виклики підсилюють потребу у використанні ефективних методів підтримки сімей, які перебувають у стані підвищеного психологічного та соціального навантаження. Медіація у цьому випадку виступає важливим ресурсом, що допомагає підвищити адаптаційні можливості родини та зміцнити її життєстійкість [42, с. 15-218]. Вона дозволяє не лише вирішувати окремі конфліктні ситуації, а й створювати умови для довготривалої стабілізації сімейного життя.

У роботі з ветеранами та їхніми родинами медіація застосовується як добровільний, конфіденційний і нейтральний процес, спрямований на відновлення конструктивної комунікації та спільний пошук прийнятних рішень [21]. Завдання медіатора полягає не у нав'язуванні готових моделей поведінки, а у підтримці сторін у процесі усвідомлення причин конфлікту, відокремленні емоційних реакцій від сутнісних проблем та формуванні взаємоприйнятних домовленостей.

Ефективність медіації у роботі з ветеранами та їхніми родинами визначається можливістю застосування різних теоретичних підходів залежно від характеру конфлікту. Фасилітативна модель сприяє відкритому діалогу та взаєморозумінню [20, с. 138–140]. Трансформативний підхід допомагає учасникам усвідомити власну відповідальність за емоційні реакції та поведінку, що є важливим у подоланні наслідків травматичного досвіду [6, с. 73]. Інтегративна модель забезпечує гнучке поєднання різних методів з урахуванням індивідуальних потреб ветерана та його сім'ї [49, с 43-44].

Однією з ключових функцій медіації є допомога сім'ї у пристосуванні до змін, пов'язаних із трансформацією ролей, цінностей та щоденних практик. У процесі медіації члени родини мають можливість усвідомити причини напруження, відкрито висловити власні потреби й очікування та виробити спільні стратегії взаємодії [20, с. 171–172]. Це сприяє зниженню емоційної напруги й полегшує адаптацію до нових умов життя.

Важливим результатом медіації є формування життєстійкості сім'ї, здатність ефективно долати кризові ситуації, зберігати внутрішню рівновагу, відновлювати функціонування після стресових подій У ході медіаційного процесу родина розвиває навички конструктивної комунікації, управління емоціями та спільного прийняття рішень. Це підвищує її здатність самостійно долати труднощі та запобігати повторній ескалації конфліктів [58].

Суттєвим аспектом впливу медіації є зміцнення внутрішніх ресурсів сім'ї – взаємної підтримки, довіри та відповідальності. Завдяки цьому конфлікт починає сприйматися не як загроза, а можливісті розвитку й вдосконалення

взаємин [50, с. 61–63]. Це позитивно позначається на психологічному кліматі в родині та сприяє стабілізації сімейного життя.

У роботі з ветеранами медіація має особливе значення, адже допомагає зміцнити сімейні стосунки. У процесі взаємодії члени родини набувають навичок ефективної комунікації, розвитку емпатії, конструктивного вирішення проблем та спільного прийняття рішень. Це підвищує рівень згуртованості та створює основу для довготривалого подолання складних життєвих викликів [56].

Крім того, медіація виконує профілактичну функцію – запобігає загостренню конфліктів і розвитку сімейних криз. Вона може бути інтегрована у систему соціального супроводу, психологічної підтримки та реінтеграційних програм, спрямованих на адаптацію ветеранів до мирного життя [31, с.115].

Отже, медіацію можна вважати одним із найсуттєвіших інструментів соціальної роботи з ветеранами та їхніми родинами. Її роль виходить за межі простого вирішення конфліктних ситуацій. Вона створює умови для відновлення довіри, гармонізації сімейних стосунків та формування атмосфери взаємоповаги. Завдяки медіації родина отримує можливість не лише подолати конкретні суперечки, а й навчитися конструктивно взаємодіяти у майбутньому, що особливо важливо в умовах постійних соціальних і психологічних викликів.

Медіаційний процес допомагає членам сім’ї усвідомити власні потреби та емоції, відкритися один одному й виробити спільні стратегії поведінки. Це сприяє зниженню напруженості, підвищує рівень згуртованості та створює основу для довготривалої стабілізації сімейного життя. Важливо й те, що медіація формує у родини навички конструктивної комунікації, управління емоціями та спільного прийняття рішень, які залишаються корисними навіть після завершення конкретного конфлікту.

Таким чином, застосування медіації у роботі з ветеранами та їхніми родинами має комплексний і довготривалий ефект. Вона не лише допомагає вирішити окремі проблеми, а й зміцнює внутрішні ресурси сім’ї, підвищує її життєстійкість та сприяє успішній соціальній адаптації ветеранів. Саме тому

медіація постає як перспективний напрям соціальної роботи, здатний забезпечити гармонійний розвиток сімейних відносин і стабільність родини у складних життєвих умовах.

РОЗДІЛ 3
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕНЯ МЕДІАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВЕТЕРАНСЬКИМИ РОДИНАМИ

3.1. Групова медіація як інструмент підтримки ветеранів та їх родин в громаді

Групова медіація – це організований процес взаємодії між кількома учасниками конфлікту, який здійснюється за участю нейтрального спеціаліста. Її головна мета полягає у зниженні напруженості у стосунках, відновленні взаєморозуміння та спільному виробленні рішень, що враховують інтереси всіх сторін.

У роботі з ветеранськими родинами групова медіація є дієвим інструментом колективного врегулювання суперечок, адже дозволяє врахувати багатогранний характер проблем, що виникають у процесі адаптації ветеранів до мирного життя. Конфлікти в таких сім'ях часто пов'язані з наслідками бойового досвіду, зміною усталених ролей, емоційною відстороненістю, підвищеною тривожністю чи труднощами у комунікації. Саме групова медіація створює безпечний і структурований простір для відкритого діалогу, де кожен учасник може висловити власну позицію та потреби без страху осуду чи загострення конфлікту [35, с. 112].

У соціальній роботі з ветеранськими родинами цей формат розглядається як ефективний засіб підтримки, що поєднує врегулювання конфліктів із розвитком взаємної підтримки та зміцненням соціальної згуртованості на рівні громади. Практика показує, що групова медіація особливо корисна у випадках, коли проблеми мають спільний характер і зумовлені схожим досвідом учасників – наприклад, труднощами адаптації до цивільного життя чи трансформацією сімейних ролей [38, с. 24–26].

Організація групової медіації може здійснюватися у різних форматах залежно від потреб родин та можливостей соціальних інституцій. Найчастіше

такі групи створюються на базі центрів соціальних служб, громадських організацій або ветеранських просторів. У їх межах за участю соціального працівника-медіатора обговорюються типові конфліктні ситуації: між подружжям, між батьками та дітьми, а також проблеми, пов’язані з порушенням комунікації чи емоційною дистанцією після повернення з бойових дій [38, с. 35–38].

Важливою особливістю групової медіації є поєднання медіаційних процедур із елементами взаємопідтримки. Учасники не лише працюють над врегулюванням власних конфліктів, а й усвідомлюють спільність переживань, діляться досвідом подолання труднощів та отримують соціальне схвалення. Це допомагає зменшити відчуття ізольованості, формує довіру та розвиває навички конструктивної комунікації [9, с. 120].

Характерною рисою групової медіації у роботі з ветеранськими родинами є її спрямованість не лише на досягнення домовленостей, а й на відновлення порушених соціальних та емоційних зв’язків. У процесі взаємодії учасники поступово переходять від взаємних звинувачень до усвідомлення спільної відповідальності за сімейне благополуччя, що сприяє формуванню партнерських моделей взаємодії [11, с. 36].

Групова медіація передбачає залучення до процесу врегулювання конфлікту всіх важливих членів родини, а за потреби і ширшого соціального оточення, включно з родичами, соціальними працівниками чи психологами. Такий формат дозволяє комплексно розглянути проблемну ситуацію та зменшити ризик однобічного її трактування. Спільний аналіз причин суперечок допомагає виявити приховані потреби й емоційні переживання, зокрема ті, які пов’язані з посттравматичним досвідом ветерана і часто залишаються невисловленими у щоденному спілкуванні [7, с. 29].

Одним із ключових механізмів групової медіації є відновлення нормальної комунікації в родині. За підтримки медіатора учасники навчаються відкрито й конструктивно висловлювати власні почуття, практикувати активне слухання та емпатійно реагувати на слова інших. Це особливо важливо для

ветеранських родин, де порушення комунікації нерідко призводить до ізоляції окремих членів сім'ї та загострення внутрішніх конфліктів [29].

Групова медіація також сприяє зниженню емоційної напруги та формуванню атмосфери взаємної підтримки. Учасники отримують можливість переконатися, що їхні труднощі не є винятковими, а мають спільні риси з проблемами інших родин ветеранів. Це зменшує відчуття самотності, підвищує рівень довіри та сприяє розвитку солідарності всередині групи [36, с. 73].

Важливу роль групова медіація відіграє у зміцненні сімейних зв'язків. Спільний пошук рішень і досягнення домовленостей формує відчуття залученості кожного члена родини до сімейного життя, підвищує рівень взаємоповаги та сприяє відновленню емоційної близькості. У результаті конфлікт починає сприйматися не як загроза, а як потенціал для подальшого розвитку та вдосконалення взаємин [12, с. 14].

Крім того, групова медіація має профілактичний ефект, вона допомагає учасникам засвоїти моделі конструктивної поведінки у кризових ситуаціях, що знижує ймовірність повторного виникнення гострих конфліктів і підвищує стійкість родини до соціальних та психологічних викликів [54].

Серед основних переваг групової медіації у роботі з ветеранськими родинами варто відзначити її доступність та ефективність у використанні ресурсів громади. Такий формат дозволяє охопити більше отримувачів соціальних послуг і водночас має навчальний ефект: учасники спостерігають за альтернативними моделями поведінки, беруть участь у колективному обговоренні можливих рішень. Дослідники наголошують, що участь у груповій медіації сприяє формуванню навичок ненасильницького спілкування та відповідального ставлення до сімейних проблем, які згодом можуть бути інтегровані у повсякденне життя родини [20, с. 198–200].

Разом із тим, застосування групової медіації має певні межі, які необхідно враховувати у практиці соціальної роботи з ветеранами. Не всі конфлікти можна ефективно вирішувати у груповому форматі зокрема, коли йдеться про глибокі психологічні травми, високий рівень емоційної

нестабільності чи випадки насильства в сім'ї. У таких ситуаціях доцільніше використовувати індивідуальну або сімейну медіацію [30].

Результативність групової медіації залежить від професійної компетентності соціального працівника, який виступає медіатором. Саме він забезпечує дотримання принципів нейтральності, добровільності та конфіденційності, управляє груповою динамікою та формує простір, де можна безпечно й відверто обговорювати проблеми. За умови належної організації та методичного супроводу групова медіація може стати дієвим інструментом підтримки ветеранських родин, спрямованим не лише на врегулювання конфліктів, а також на посилення соціальної згуртованості та стабільності сімейних відносин [30.

Загалом, групова медіація у роботі з родинами ветеранів відіграє важливу роль у конструктивному подоланні суперечностей та напружених ситуацій. Її використання створює безпечний простір для спільного обговорення проблем, сприяє відновленню ефективної взаємодії між членами родини та розвитку навичок взаємоповаги й партнерського спілкування. Завдяки цьому підходу посилюється згуртованість сім'ї, покращується емоційний стан її учасників і формується більш стабільна та підтримувальна атмосфера.

Впровадження групової медіації на рівні громади є важливим напрямом розвитку сучасної соціальної роботи. Саме громада виступає середовищем, у якому відбувається повсякденне життя ветеранів та їхніх родин, формується система соціальних контактів, підтримки й взаємодії. Груповий формат дозволяє поєднати індивідуальні потреби сімей із колективними ресурсами громади, створюючи умови для конструктивного діалогу та взаєморозуміння.

Готовність громади до впровадження групової медіації визначається низкою чинників: організаційних, кадрових, соціальних та психологічних. Насамперед ідеться про наявність інституцій, здатних забезпечити простір для реалізації медіаційних практик: центрів соціальних служб, ветеранських хабів, громадських організацій та ініціативних груп.

Важливим показником є кадровий потенціал. Соціальні працівники та фахівці, які працюють із ветеранськими родинами, мають володіти базовими знаннями з медіації, навичками управління груповою динамікою та досвідом роботи з конфліктними ситуаціями. Навіть за відсутності спеціалізованої підготовки громада може бути готовою до впровадження медіації, якщо фахівці відкриті до навчання та професійного розвитку.

Не менш значущим чинником є соціально-психологічна готовність самих родин. Пережитий досвід війни, високий рівень емоційної напруги та недовіра до інституцій можуть ускладнювати залучення сімей до групових форматів роботи. Водночас запит на підтримку, потреба у безпечному просторі для спілкування та бажання покращити взаємини свідчать про потенційну готовність участі в медіаційних процесах.

Таблиця 3.1

Критерії готовності громади до впровадження групової медіації у роботі з ветеранськими родинами

Критерій	Зміст критерію
Інституційна готовність	Наявність соціальних служб, ветеранських центрів, громадських організацій, здатних організувати групову медіацію
Кадрова готовність	Професійна підготовка соціальних працівників, володіння базовими медіаційними та фасилітаційними навичками
Ресурсна готовність	Забезпеченість приміщеннями, часом фахівців, інформаційними та організаційними ресурсами
Соціально-психологічна готовність	Запит з боку ветеранських родин, готовності участі в групових формах взаємодії
Інформаційна готовність	Рівень обізнаності громади щодо сутності та можливостей медіації
Управлінська підтримка	Підтримка з боку інституцій місцевого самоврядування та представників громадянського суспільства

У громадському середовищі групова медіація може реалізовуватися через діяльність центрів соціальних служб, ветеранських просторів, ініціативні групи, громадські організації. Такий формат створює умови для відкритого обговорення типових проблем, з якими стикаються родини ветеранів: труднощів адаптації до цивільного життя, зміни сімейних ролей, підвищеної емоційної напруги та порушень у комунікації між членами сім'ї. Колективна взаємодія у межах групи допомагає знизити відчуття ізоляції, дає можливість усвідомити, що ці проблеми не є унікальними, та стимулює пошук спільних рішень [28].

Важливим результатом застосування групової медіації є розвиток соціальної згуртованості у громаді. Під час спільної роботи ветерани та їхні родини не лише набувають навичок конструктивного врегулювання конфліктів, а й формують мережу взаємної підтримки, засновану на довірі та солідарності. Це підвищує здатність громади самостійно реагувати на соціальні виклики та створює передумови розвитку соціального середовища.

Таким чином, групову медіацію у громаді необхідно розглядати не тільки як інструмент вирішення сімейних конфліктів, а як комплексний механізм підтримки ветеранських родин, що поєднує профілактичні, відновлювальні та інтеграційні функції соціальної роботи. Її впровадження позитивно позначається на процесі адаптації ветеранів до мирного життя, а також на соціальному функціонуванні й психологічному благополуччі всіх членів родини.

3.2. Сімейна медіація: індивідуальний підхід до вирішення конфліктів

Сімейна медіація як сучасний інструмент врегулювання конфліктів у родинному середовищі поступово здобуває широку популярність та суспільне визнання. Вона сприймається не тільки як спосіб вирішення вже існуючих конфліктів, а і як профілактичний механізм, що запобігає ескалації конфліктів

та загостренню міжособистісних протиріч. Використання сімейної медіації сприяє своєчасному виявленню проблем у взаєминах, формуванню культури діалогу та розвитку навичок мирного вирішення складних ситуацій. Завдяки нейтральній позиції медіатора члени родини отримують можливість відкрито висловлювати власні потреби й очікування, краще розуміти позиції одне одного та спільно знаходити прийнятні рішення. У результаті це допомагає знизити рівень напруженості, зміцнити емоційні зв'язки та створити основу для стабільних і гармонійних сімейних стосунків [61].

У соціальній роботі з ветеранськими родинами сімейна медіація розглядається як цілеспрямований процес врегулювання внутрішньосімейних конфліктів із урахуванням індивідуальних потреб, життєвого досвіду та емоційного стану кожного члена родини. На відміну від групових форматів, сімейна медіація передбачає індивідуалізований підхід, що дозволяє глибше дослідити причини суперечностей, особливості взаємодії між членами сім'ї та вплив військового досвіду ветерана на сімейний клімат [44, с. 146–149].

У науковій літературі сімейна медіація визначається як альтернативний, недирективний спосіб вирішення конфліктів, у межах якого нейтральний посередник сприяє конструктивному діалогу між сторонами без нав'язування готових рішень. Її головна мета полягає у відновленні комунікації, зниженні емоційної напруги та досягненні взаємоприйнятних домовленостей, що враховують інтереси всіх учасників [67, с. 54–57].

Актуальність застосування сімейної медіації у роботі з ветеранськими родинами зумовлена специфікою конфліктів, які часто виникають після повернення військовослужбовця до мирного життя. Зміна усталених ролей у родині, труднощі емоційної адаптації, підвищена дратівливість або замкнутість ветерана можуть провокувати загострення суперечностей у подружжя, між дітьми та батьками, а також порушувати стабільність сімейних стосунків. У таких умовах сімейна медіація створює безпечний майданчик для щирого обговорення проблем, рішень, спрямованих на збереження сімейних зв'язків та пошуку взаєморозуміння [39].

Практика соціальної роботи показує, що конфлікти у ветеранських родинах мають складний і багатофакторний характер. Вони часто зумовлені не лише побутовими труднощами, а й наслідками бойового досвіду та процесом психологічної адаптації до мирного життя. Одним із найпоширеніших є конфлікт між подружжям, спричинений зміною сімейних ролей після повернення ветерана зі служби. Партнер, який під час відсутності військовослужбовця взяв на себе відповідальність за сім'ю, може відчувати труднощі у перерозподілі обов'язків, що нерідко призводить до напруження та взаємних претензій [62].

Не менш поширеними є конфлікти між батьками та дітьми. Вони часто виникають через емоційну віддаленість ветерана, труднощі у вираженні почуттів або підвищену дратівливість. Діти можуть сприймати таку поведінку як нестачу уваги чи підтримки, що поглиблює непорозуміння у сімейній взаємодії [10, с. 97–99].

Окрему групу становлять суперечності, пов'язані з різними способами подолання стресу та травматичного досвіду. Члени родини можуть мати відмінні очікування щодо темпів і форм адаптації ветерана, що нерідко призводить до розчарування та ескалації конфліктів. У таких випадках сімейна медіація створює умови для усвідомлення індивідуальних потреб кожного та пошуку компромісних рішень [64, с. 58–61].

Однією з ключових переваг сімейної медіації є створення безпечного комунікативного простору, де кожен член родини може висловити власні почуття, переживання та очікування без страху осуду чи загострення конфлікту. За участі нейтрального медіатора сторони поступово переходять від емоційних звинувачень до усвідомлення глибинних причин суперечностей і спільного пошуку взаємоприйнятних рішень [11, с. 91].

Процес сімейної медіації складається з наступних послідовних етапів: підготовка, з'ясування позицій і потреб сторін, спільного пошуку варіантів вирішення конфлікту та досягнення домовленостей. На кожному з них соціальний працівник виконує роль фасилітатора, забезпечуючи дотримання

принципів добровільності, нейтральності та конфіденційності, а також підтримуючи рівноправну участь усіх членів родини [48, с. 50–52].

Результат сімейної медіації в значній мірі залежить від компетентності соціального працівника. На підготовчому етапі він здійснює первинну оцінку конфліктної ситуації, визначає доцільність застосування медіації та інформує родину про її принципи й можливі результати. Важливою функцією є забезпечення добровільності участі та формування мотивації до конструктивного діалогу [40, с. 19].

На етапі з'ясування позицій і потреб сторін соціальний працівник виступає нейтральним посередником, допомагаючи кожному члену родини висловити власне бачення конфлікту та емоційні переживання. Тут особливого значення набувають навички емпатії, уміння активного слухання та управління емоційною напругою, що дозволяє запобігти загостренню суперечностей [68, с. 72–75].

На етапі пошуку рішень соціальний працівник сприяє спільному генеруванню можливих варіантів виходу з конфліктної ситуації, орієнтуючи сторони на врахування взаємних інтересів. Він допомагає структурувати обговорення та підтримує атмосферу співпраці й взаємної поваги [64, с. 63–65].

Завершальний етап передбачає координацію процесу досягнення домовленостей, фіксацію узгоджених рішень та, за потреби, планування подальшого соціального супроводу родини. Його мета полягає не лише у формальному завершенні медіації, а й у зміцненні здатності сім'ї самостійно вирішувати конфлікти в майбутньому [65, с. 119–122].

Сімейна медіація виступає важливим інструментом відновлення порушеної комунікації між ветераном та його близькими. У процесі роботи застосовуються методи активного слухання, перефразування та уточнення, що допомагає учасникам краще зрозуміти позиції одне одного й знизити рівень недовіри. Це особливо актуально для ветеранських родин, де замовчування проблем чи уникнення діалогу часто призводить до накопичення напруженості та емоційного відчуження [7, с. 32].

Важливим результатом медіації є гармонізація сімейних ролей і відповідальності. Тривала відсутність ветерана або зміни у його психологічному стані нерідко порушують усталений розподіл обов'язків. Медіація допомагає членам родини узгодити нові правила взаємодії, визначити межі відповідальності та сформувати більш гнучкі й адаптивні моделі сімейного функціонування [45].

Не менш значущим є вплив медіації на емоційні зв'язки в родині. Спільне обговорення складних тем наслідків бойового стресу, страхів, почуття провини чи втрат – сприяє розвитку емпатії та взаєморозуміння. Завдяки цьому члени сім'ї починають сприймати одне одного не як джерело проблем, а як партнерів у подоланні життєвих труднощів [23, с. 143].

Окреме місце у сімейній медіації займає профілактика повторних конфліктів. Учасники засвоюють навички конструктивного спілкування, саморегуляції емоцій та ненасильницького вирішення суперечок. Це має довготривалий позитивний ефект, адже сприяє формуванню стабільного психологічного клімату та підвищує рівень гармонії у ветеранській родині [12, с. 152].

Таким чином, сімейна медіація у соціальній роботі з родинами ветеранів є результативним підходом до врівноваження внутрішньосімейних відносин, відновлення довіри та посилення згуртованості. Її застосування дозволяє не лише зменшити конфліктну напруженість, а й створити необхідні умови для успішної адаптації ветеранів після служби. Водночас медіація позитивно впливає на щоденне функціонування родини, покращує емоційний стан її учасників, підвищує рівень психологічного комфорту та формує здатність до ефективної співпраці, взаємної підтримки й подолання складних життєвих ситуацій.

3.3. Онлайн-медіація: нові можливості для ветеранів та їхніх родин

Розвиток практичної складової медіаційних технологій у сімейному середовищі відбувався на тлі зростання популярності та усвідомлення значення

медіації, як ефективного способу врегулювання конфліктів [41, с. 101]. З часом сімейна медіація стала більш доступною та поширеною, привертаючи увагу не лише фахівців, а й широкої громадськості.

Спеціалізовані центри та простори допомагають вирішувати сімейні суперечки, створюючи необхідну інфраструктуру. Вони не лише консультують і супроводжують процес, а й проводять навчальні програми та тренінги для медіаторів, щоб підвищити їхню кваліфікацію та зробити практику більш стандартизованою.

Сучасна медіація дедалі частіше проводиться онлайн — через спеціальні платформи та цифрові інструменти. Це робить процес доступнішим і зручнішим для учасників. На практиці медіація допомагає у справах про розлучення, питаннях щодо дітей, спадкових спорах та інших сімейних конфліктах. Важливим кроком стало створення стандартів і правил для медіаторів, що підвищує якість їхньої роботи та довіру до самої медіації [5, с. 159–160].

Разом із тим, поширення цифрових технологій та дистанційних форм соціальної підтримки відкрило нові можливості для застосування медіації у сфері соціальної роботи. Саме в цьому контексті почала активно розвиватися онлайн-медіація, яка особливо важлива для ветеранських родин. Вона визначається як форма врегулювання конфліктів із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що дає можливість сторонам брати участь у процесі, незалежно від місця їхнього перебування [5, с. 168].

Варто наголосити, що застосування дистанційного формату медіації, незалежно від його різновиду, потребує відповідальності та додаткових організаційних зусиль як з боку медіатора, так і з боку учасників процесу. Проведення онлайн-медіації може здійснюватися як за ініціативою посередника, так і на прохання сторін. Її використання є доцільним у випадках, коли учасники не мають потреби або бажання зустрічатися особисто, а також за умов значної територіальної віддаленості чи наявності обмежень, що

ускладнюють пересування. Це можуть бути фізичні, фінансові, часові чи інші перешкоди.

Застосування альтернативних механізмів врегулювання спорів, зокрема онлайн-медіації, дозволяє учасникам раціонально використовувати власні ресурси: час, кошти та організаційні можливості для вирішення актуальних проблем, уникаючи тривалих і витратних судових процедур. Дистанційні формати посередництва, що реалізуються за допомогою новітніх технологій комунікації, мають низку переваг навіть у звичайних умовах. Вони зменшують витрати, пов'язані з необхідністю пересування, що особливо важливо у випадках нормативних, професійних чи медичних обмежень. Крім того, для окремих осіб судові процеси можуть бути фінансово недоступними.

Для ветеранів та їхніх родин онлайн-медіація є особливо актуальною з огляду на проблеми мобільності, стан здоров'я, психологічні бар'єри та обмежений доступ до спеціалізованих соціальних послуг у громадах [3, с. 64]. Дистанційний формат дозволяє залучати до процесу сім'ї, які проживають у віддалених населених пунктах, мають труднощі з пересуванням або стикаються з обмеженнями, пов'язаними зі станом здоров'я ветерана чи сімейними обставинами. Це суттєво розширює можливості отримання професійної допомоги незалежно від територіального чинника.

Однією з важливих переваг онлайн-медіації є зменшення психологічних бар'єрів, що виникають у процесі врегулювання конфліктів. Для багатьох ветеранів та їхніх родин участь у медіації у звичному та безпечному домашньому середовищі сприяє зниженню рівня тривожності, емоційної напруги та опору комунікації. Такий формат полегшує відкритість сторін і створює умови для більш щирого та змістовного обговорення проблемних питань.

Онлайн-медіація відкриває нові можливості для залучення ветеранських родин до процесу врегулювання конфліктів. У дистанційному форматі можуть розглядатися суперечки між подружжям, труднощі у взаєминах між дітьми, батьками, напруженням, пов'язаним з адаптацією ветерана до цивільного

життя. Дослідники зазначають, що для осіб із досвідом бойових дій онлайн-формат зменшує відчуття психологічного тиску та сприяє більш відкритій комунікації [16, с. 194].

Організація онлайн-медіації у соціальній роботі з ветеранськими родинами передбачає дотримання ключових принципів: добровільності участі, нейтральності посередника, конфіденційності та рівноправності сторін [22, с. 47]. Водночас дистанційний формат висуває додаткові вимоги до професійної діяльності соціального працівника, який виконує функції координатора процесу, фасилітатора діалогу та гаранта етичних стандартів у віртуальному середовищі. Важливим завданням фахівця є також забезпечення технічної готовності учасників і створення безпечного комунікативного простору. Крім того, онлайн-медіація сприяє залученню міждисциплінарних спеціалістів: психологів, юристів, представників ветеранських організацій, які можуть брати участь у процесі незалежно від місця перебування. Така взаємодія підвищує комплексність підтримки та якість прийнятих рішень [3, с. 66].

До основних переваг онлайн-медіації належать її доступність, гнучкість у часі та економія ресурсів як для соціальних служб, так і для родин ветеранів. Це дозволяє адаптувати процес до індивідуальних потреб сімей, поєднуючи його з роботою, лікуванням чи реабілітаційними заходами. Дистанційний формат забезпечує участь сімей із віддалених населених пунктів та гарантує безперервність медіаційної допомоги навіть у кризових умовах. Це робить онлайн-медіацію стійким інструментом підтримки ветеранських родин у мінливому соціальному середовищі. Водночас вона сприяє розширенню можливостей міждисциплінарної та міжрегіональної співпраці [38, с. 21].

Попри очевидні переваги, застосування онлайн-медіації має й певні обмеження. Відсутність безпосереднього контакту ускладнює сприйняття невербальних сигналів, що є важливим для розуміння емоційного стану учасників. Крім того, дистанційний формат не рекомендується у випадках високої інтенсивності конфлікту, наявності насильства чи серйозних психотравм, коли необхідна очна робота з фахівцями [31, с. 83]. У таких

ситуаціях онлайн-медіація може виконувати лише допоміжну або підготовчу функцію.

Таблиця 3.2

Порівняння офлайн-медіації та онлайн-медіації

Критерій порівняння	Офлайн-медіація	Онлайн-медіація
Формат взаємодії	Безпосередній особистий контакт	Дистанційний, із використанням цифрових платформ
Доступність	Обмежена територіальними та фізичними чинниками	Висока, незалежно від місця проживання учасників
Психологічний комфорт	Забезпечує глибший емоційний контакт	Може знижувати тривожність завдяки домашньому середовищу
Зчитування невербальних сигналів	Повноцінне	Обмежене
Гнучкість організації	Менш гнучка, залежить від графіків і місця	Висока (час, тривалість, частота зустрічей)
Втрати ресурсів	Вищі (часові та матеріальні витрати)	Мінімальні (відсутність витрат на дорогу
Доцільність при високій конфліктності	Більш ефективна	Обмежена
Сфера застосування	Глибока сімейна та кризова медіація	Підтримка, попереднє врегулювання, консультації

Додатковою проблемою є забезпечення конфіденційності та психологічної безпеки учасників. У домашньому середовищі не завжди можна гарантувати відсутність стороннього впливу та тиску з боку членів родини, що суперечить базовим принципам медіації та може спотворювати процес досягнення домовленостей [29, с. 49–50].

Онлайн-медіація також має обмежену ефективність у випадках високої конфліктності, домашнього насильства або глибоких психоемоційних травм. У таких умовах соціальний працівник не може повною мірою контролювати емоційну динаміку сторін та своєчасно реагувати на кризові прояви, що підвищує ризик повторної ескалації [25, с. 113].

Ще одним викликом є підвищені вимоги до професійної компетентності соціального працівника. Він має поєднувати медіаційні навички з умінням керувати комунікацією у віртуальному середовищі. За відсутності належного методичного та технічного забезпечення дистанційна медіація може втратити свою результативність і перетворитися на формальну процедуру [3, с. 67].

Водночас, попри недоліки, онлайн-медіація є перспективним напрямом розвитку соціальної роботи з ветеранськими родинами. За умови належної професійної підготовки соціальних працівників та дотримання стандартів, вона може стати ефективним інструментом зниження конфліктності, відновлення діалогу та зміцнення сімейних взаємин.

Онлайн-медіація як окремий напрям має значні перспективи розвитку в Україні, адже цифрова трансформація та умови воєнного стану створюють нові потреби. Для ветеранських родин це відкриває доступ до послуг незалежно від місця проживання чи графіку, роблячи медіацію більш гнучкою та зручною. Це особливо важливо в умовах війни, коли багато сімей змушені були релокуватися, а очні зустрічі обмежені безпековими чи логістичними факторами. Використання цифрових платформ дозволяє проводити як індивідуальні, так і групові сесії, відпрацьовувати навички конструктивного спілкування та дистанційно координувати процес медіації.

Онлайн-формат є ефективним для родин із високим рівнем емоційного навантаження або тих, хто тимчасово не має можливості відвідувати центри підтримки. Успішність такої медіації залежить від технічної готовності, доступу до інтернету, цифрової грамотності учасників та наявності необхідного обладнання. Для релокованих громад ключовим завданням є формування безпечного та стабільного середовища, що сприяє ефективній соціальній взаємодії.

За належної організації онлайн-медіація стає потужним інструментом підтримки, який допомагає не лише вирішувати конфлікти, а й зміцнювати соціальні зв’язки, відновлювати довіру та сприяти адаптації родин у нових громадах. Таким чином, дистанційний формат не замінює очну медіацію, а

доповнює її, підвищуючи доступність і гнучкість соціальних послуг та сприяючи покращенню добробуту сімей у сучасних реаліях.

ВИСНОВКИ

У ході виконання дипломної роботи було проведено ґрунтовний аналіз медіації як сучасного та дієвого інструменту соціальної роботи з родинами ветеранів. Такий підхід дозволив не лише досягти поставленої мети, а й комплексно реалізувати завдання дослідження, показавши медіацію як практику, що поєднує наукову теорію та реальні потреби людей.

Конфліктні ситуації, як показує практика, є важливою складовою життя будь-якої сім'ї. Проте у ветеранських родинах вони часто мають більш гострий характер. Це пояснюється низкою факторів: травматичним досвідом бойових дій, зміною усталених сімейних ролей, тривалими періодами розлуки та складнощами адаптації до мирного життя. У таких умовах особливої ваги набуває створення спеціалізованих соціально-психологічних механізмів підтримки, які допомагають не лише вирішувати конфлікти, а й зберігати стабільність родини, запобігати ізоляції та зменшувати ризик соціальної напруги в громаді.

Медіація доводить ефективність як один із найбільш результативних методів роботи з конфліктами у ветеранських сім'ях. Вона створює безпечний і структурований простір для діалогу, де кожен учасник може висловити власну позицію без страху осуду. Завдяки цьому знижується емоційна напруга, відновлюється комунікація, а члени родини отримують можливість самостійно знаходити рішення, які відповідають їхнім потребам. Важливо, що медіація не нав'язує готових відповідей – вона активізує внутрішні ресурси сім'ї, а також сприяє усвідомленню відповідальності за досягнуті результати.

Не менш значущим чинником є роль громади. Саме вона стає середовищем, де родини ветеранів можуть отримати підтримку, поділитися досвідом і відчути солідарність. Громадські організації, волонтери та соціальні працівники організовують тренінги, групові зустрічі й спільні заходи, що сприяють формуванню позитивних моделей поведінки та розвитку системи взаємодопомоги. Така підтримка не лише допомагає окремим родинам, а й зміцнює соціальну згуртованість усього середовища.

Як показало дослідження, медіація має давні традиції й застосовується у різних культурах, але завжди виконує головну функцію – допомагає людям знаходити спільні рішення через діалог. Сучасна практика будується на принципах добровільності, нейтральності, конфіденційності та рівності сторін учасників, що відповідає міжнародним стандартам і національному правовому регулюванню.

Окрему увагу приділено цифровим технологіям. Онлайн-платформи, інструменти штучного інтелекту та інші цифрові рішення роблять медіацію доступною навіть для тих громад, де бракує ресурсів або учасники живуть у віддалених місцях. Це відкриває нові можливості для родин ветеранів, які часто стикаються з труднощами у доступі до традиційних соціальних послуг.

Узагальнюючи результати, можна сказати, що медіація не обмежується лише методологічним інструментом вирішення конфліктів. Це багатофункціональний і адаптивний інструмент, який сприяє покращенню сімейних стосунків, розвитку горизонтальних зв’язків між родинами та зміцненню громади загалом. Її ефективність залежить від професійної підготовки соціального працівника, дотримання етичних принципів і врахування специфічних потреб ветеранів. У цьому контексті медіація постає як перспективний напрям соціальної роботи, що поєднує індивідуальну підтримку з розвитком колективної солідарності.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Банних М. Медіація спосіб позасудового розв'язання конфліктів або профанація? *Інтелектуальна власність.* 2007. № 12. С. 34-35.

2. Біцай А. В. Моделі медіації у світі та перспективи для України. Право і суспільство. 2013. № 6. С. 85–89. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2013_6_21 (дата звернення 03.06.2025).

3. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 256 с.

4. Безпальча Р.Ф. Шляхи мирного розв'язання конфліктів у школі. Тернопіль : Підручники і посібники, 2001. 96 с.

5. Белінська О. В. Медіація – альтернативне вирішення спорів. *Вісник Вищої ради юстиції,* 2011. № 1. С. 158–173.

6. Бех В. П., Лукашевич М. П., Туленков М. В. Соціальна робота і формування громадянського суспільства : монографія. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. 599 с.

7. Буковська О. О. Психологічна допомога сім'ям військовослужбовців, які повертаються із зони бойових дій. *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки*. 2015. Вип. 128. С. 29–32.

8. Буш Р., Бэрок А., Фолджер Д. П. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту. Пер. з англ. Київ : Видавець Захаренко В. А., 2007. 264 с.

9. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ : Знання, 2013. 407 с.

10. Возніцина К., Литвиненко Л. Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців. Київ, 2020. 192 с

11. Гайдук Н., Журавський А. Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми / Навч. посіб. Львів : МАЛТІ-М, 2004. 150 с.

12. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с.

13. Головченко А. Роль сімейної медіації в ефективності вирішення сімейних спорів. URL: http://rtpp.com.ua (дата звернення 04.09.2025).

14. Гончар І. Г. Діагностичний метод у соціально-виховній роботі: практичний аспект. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини*. 2017. Вип. 2(1). С. 116-123. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpudpu_2017_2(1)__16 (дата звернення 11.06.2025)

15. Групові форми роботи в системі психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій (досвід упровадження) / авт. кол. В. В. Байдик, Ю. С. Бондарук, Ю.П. Гопкало, Т. Б. Гніда, І. О. Корнієнко, Н. В. Лунченко, Ю. А. Луценко, Р.А. Мороз, І. І. Ткачук; заг. ред. В. Г. Панка, І. І. Ткачук. Київ : Ніка-Центр, 2020.122 с.

16. Дуля А. В. Підготовка майбутніх соціальних працівників до соціальної роботи з військовослужбовцями та їх сім'ями. Актуальні питання гуманітарних наук : міжвузівський зб. наук. пр. молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. 2020. № 2 (27). С.193–198.

17. . Дідик Н. Ф. Система роботи із сім'ями військовослужбовців: порівняльний аналіз досвіду США, Канади, Великої Британії . Н. Ф. Дідик. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 2019.Вип. 44. С. 37-51.

18. Йосипенко С. Т. Перспективи інституціоналізації сімейної медіації у приватно-правових відносинах. *Науковий-інформаційний вісник Івано-Франківського університету права імені Короля Данила Галицького*: Журнал. Серія. Право, 2017. №3 С. 201–209

19. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю : навч.-метод. посіб. Київ : УДЦССМ, 2001. 220 с.

20. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посібник / А. Й. Капська. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 328 с.

21. . Капська А. Й. Організаційно-педагогічне забезпечення позитивної життєдіяльності сім'ї військовослужбовця: *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету*. 2009. С 6-10

URL://enpuirb.udu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/aa931dc5-0308-4514-88a7-fbeaa3feeeb8/content (дата звернення 25.09.2025).

22. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. Київ : Видавничий дім «Слово», 2011. 400 с.

23. Капська А. Й., Пєша І. В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей : навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2012. 232 с.

24. Карамушка Л. М. Управління конфліктами в освітніх організаціях : навч.-метод. посіб. Київ : Шкільний світ, 2011. 128 с. URL: https://uaoppp.com.ua/read/198/ (дата звернення 15.07.2025).

25. Куб'як Н. В., Шоліна Т. С. Тренінги в соціальній роботі: теорія, організаційні засади, методика проведення : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2021. 156 с. URL:https://opac.library.cv.ua/cgi-bin/koha/opac-ISBDdetail.pl?biblionumber=78395 (дата звернення 11.06.2025).

26. Кузів Ю. М., Чорнописька В. В. Медіація як альтернативний спосіб вирішення сімейних спорів. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки*. 2023. № 4 (32). С. 112–118

27. Козаченко О. О. Сучасна українська багатопоколінна сім`я: занепад чи розквіт? *Вісник Лівівського національного університету. Серія соціол*, 2010. Вип.4. С. 246–253.

28. Козубовська І., Шикітка Г. Наукові підходи до розуміння термінів «адаптація» і «соціалізація» особистості. *Педагогічні інновації у фаховій освіті. Випуск 10*. Ужгород. 2019 С. 98-103.

29. Кокун О. М., Агаєв Н. А., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Остапчук В.В. Психологічна робота з військовослужбовцями – учасниками АТО на етапі відновлення : метод. посіб. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 282 с.

30. Коляда Н. М., Дубосару В. С., Коляда Т. В. Технології медіації як напрям професійної підготовки соціальних працівників. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2025. № 1. С. 230–237.

31. Кустовська О. В. Методологія системного підходу та наукових досліджень: Курс лекцій. Тернопіль : Економічна думка, 2005. 124 с.

32. Леко Б.А., Чуйко Г.В. Медіація : підручник. Чернівці : Книги XXI, 2014. 520 с.

33. Лукашевич М.П. Соціологія сім'ї: теорія і практика : навч. посібник. Київ : ІПК ДСЗУ, 2012. 186 с.

34. Лукашевич І. М. Медіація в Україні: історико-правові передумови та перспективи. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Вип. 82. С. 98–102.

35. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота : теорія і практика : підручник. Київ : Каравела, 2009. 368 с.

36. Логвінова О., Рассказова О. Соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми сім'ями в умовах тривалого конфлікту на сході України. Соціальна робота та соціальна освіта. 2021. Вип. 2(7). С. 61–71. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/soc_robota_soc_osvita/2021_2/9.pdfc (дата звернення 19.08.2025).

37. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с. ISBN 978-966-629-936-2 DOI: URL: http://doi.org/10.31617/m.knute.2018-1155 (дата звернення: 26.07.2025).

38. Методичні рекомендації щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами : методичні рекомендації. Міністерство у справах ветеранів України. Київ, 2024. 60 с.

39. Організація психосоціальної допомоги ветеранам війни та членам їхніх сімей. Рекомендації для місцевих органів влади. Київ: ВАІТЕ, 2021. – 32 с.

40. Павлушенко С. М. Аналіз підходів до визначення природи фрустрації в теорії і практиці психологічної думки. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 58(5). С. 153–160.

41. .Парнета О., Федик С. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. *Актуальні проблеми правознавства*, 2021. № 1. С. 100–106

42. Пєша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю. Навчальний посібник. Київ: Компринт, 2023. 449 с.

43. «Після повернення ми будемо іншими людьми», – психолог про те,як сім’ям пережити війну і залишитись разом. Сайт Слов'янська. 2022. URL :https://www.6262.com.ua/news/3518361/pisla-povernenna-mi-budemo-insimi-ludmipsiholog-pro-te-ak-simam-pereziti-vijnu-i-zalisitis-razom (дата звернення: 17.09.2025).

44. Помиткіна Л.В., Злагодух В.В., Хімченко Н.С., Погорільська Н.І. Психологія сім’ї: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів. К.: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2010. 270 с.

45. .Повернення із зони бойових дій : пам’ятка для сімей військовослужбовців, які повернулися з зони АТО / ред.-упор.: Т. М. Майстренко ; Житомир : Вид-во Євенок О. О., 2015. 32 с.

46. Про медіацію : Закон України від 16 листопада 2021 р. № 1875-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text (дата звернення: 15.07.2025).

47. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII (зі змін. та доп.) URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text (дата звернення: 15.07.2025).

48. Семігіна Т. В. Робота в громаді: практика й політика : Видавничий дім «КМ Академія», 2004. 180 с.

49. Семігіна Т. В., Мигович І.І., Грига І.М., Кабаченко Н.В., Савчук О.М.: Теорії і методи соціальної роботи : підручник для студентів вищих навчальних закладів. К.: Академвидав, 2005. 328 с.

50. Семігіна Т. В. Сучасна соціальна робота : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2020. 278 с.

51. Сімейна медіація: зміст, етапи та переваги цього способу вирішення конфліктів. URL: https://ldn.org.ua/consultations/simeyna-mediatsiia-zmist-etapy-ta-perevahy-ts-oho-sposobu-vyrishennia-konfliktiv/ (дата звернення: 09.07.2025).

52. Слюсар Л. Українська сім’я в умовах війни. Демографія та соціальна економіка. 2023. № 2 (52). С. 3-20. URL: file:///C:/Users/1/Downloads/slyusar-liudmyla.pdf (дата звернення: 30.09.2025).

53. Соціальна робота з сім'ями: теорії, моделі, ефективні практики: колективна монографія. Волинський національний університет імені Лесі Українки. / За редакцією В. Петровича, С. Чернети. Луцьк: ФОП Гадяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф», 2021, 342 с.

54. Спільнота в умовах воєнного конфлікту: психологічні стратегії адаптації : колективна монографія / за наук. ред. Л.М.Коробки /Л.М.Коробка, В. О. Васютинський, В. Ю. Вінков та ін. ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019 – 286 с

55. Турбан В. В. Робота центрів соціальних служб із військовослужбовцями – учасниками бойових дій: особливості соціально-психологічних криз. *Вісник Національного університету оборони України.* 2018. Вип. 2. С. 133-138. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnaou_2018_2_20 (дата звернення: 05.08.2025).

56. Хоружий С. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Психологічна робота з посттравматичними стресовими розладами у військовослужбовців ЗбройнихСил України. Частина 2: Групові форми психологічної допомоги військовослужбовцям у подоланні наслідків психологічної травматизації : метод. посіб. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 84 с.

57. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2004. 172 с.

58. Чернета С., Карпінська Н. Правове регулювання соціальної послуги посередництва (медіації) в Україні. *Ввічливість. Humanitas*. 2021.. №3. С. 90-97. URL: https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.3.13 (дата звернення: 30.08.2025).

59. Шинкар Т. І. Особливості правового забезпечення медіації в деяких зарубіжних країнах: досвід для України. *Міжнародний науковий журнал «Верховенство права»*, 2017. № 5 С. 48–52.

60. Шмаленко, Ю., Єнін, М., Мельник, Л. Інституціоналізація медіації в Україні: ключові етапи, сучасний стан та перспективи. Соціологічні студії, 2023. Вип. 2(23), 6–17. URL: https://doi.org/10.29038/2306-3971-2023-02-11-11 (дата звернення: 06.08.2025).

61. Явор О.А. Закономірності розвитку сімейної медіації в зарубіжних країнах та на Україні. *Цивільне право і цивільний процес; сімей не право; міжнародне приватне право*. URL: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2021.01.9 (дата звернення: 18.11.2025).

62. Явор О.А. Окремі питання становлення інституту сімейної медіації як альтернативного способу вирішення спору в Україні. Міжнародний науковий журнал «Грааль науки». № 1. С. 131-133. URL://library.megu.edu.ua:9443/jspui/handle/123456789/2707 (дата звернення: 18.11.2025).

63. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

64. Bush R. A. B., Folger J. P. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. San Francisco : Jossey-Bass, 2005. 320 p.

65. Deutsch M., Coleman P. T., Marcus E. C. The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. 3rd ed. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 1168 p.

66. International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work. 2014. URL://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/ (дата звернення: 18.11.2025).

67. Lewin K. Z. Resolving social conflicts and field theory in social science. USA: American Psychological Association, 1997. 422 p.

68. Moore C. W. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. 4th ed. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 616 p.

69. The Ukrainian Family in the Conditions of War. *Demography and Social Economy*, 2 (52), 3-20. URL: https://doi.org/10.15407/dse2023.02.003 (дата звернення: 28.07.2025).

70. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument. Mountain View : CPP, Inc., 2007. 24 p

Декларація

академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Крячуненко Олена Вікторівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: metel.lena@ukr.net,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Медіація у соціальній роботі з ветеранськими сім'ями» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Крячуненко О.В.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Бойко Г.В.