

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітній ступінь магістр
на тему:

ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ ВРАЗЛИВИМИ СІМ'ЯМИ

Виконала: Адаменко Таміла.
студентка II курсу, 262 групи
спеціальності: 231 Соціальна робота
Освітня програма «Соціальна робота»
Керівник: д. пед. н., проф. Т.Д. Кочубей
Рецензент: д.пед.н., проф. О.О. Кравченко

Умань - 2023 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ ВРАЗЛИВИМИ СІМ'ЯМИ	7
1.1. Сім'ї в складних життєвих обставинах як об'єкт соціальної роботи.....	7
1.2. Державні стандарти надання соціальних послуг центрами соціальних служб в роботі з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.....	16
1.3. Професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки вразливих сімей	28
Висновки до розділу 1.....	36
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ІЗ ВРАЗЛИВИМИ СІМ'ЯМИ	37
2.1. Ведення випадку як спосіб організації надання індивідуальних послуг сім'ям з дітьми в центрі соціальних служб.....	37
2.2. Сутність та досвід роботи фахівців із соціальної роботи центрів соціальних служб з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.....	45
2.3. Методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи соціальних служб з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.....	53
Висновки до розділу 2.....	64
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	70
ДОДАТКИ	78

ВСТУП

Актуальність теми. Сім'я – унікальний соціальний інститут, де відбувається духовне, моральне, культурне становлення як особистості так і суспільства в цілому. На благополуччя сім'ї впливають не лише соціально-економічні проблеми (безробіття, малозабезпеченість, міграція, військові дії на Сході нашої держави), але й соціально-психологічні (трансформація сімейних ролей та цінностей, зростання неповних сімей, і, як наслідок, ослаблення виховної функції сім'ї, невідповідність молоді до сімейного життя та батьківських обов'язків, психологічні розлади членів родини). Це призводить до виникнення кризи сім'ї в Україні і збільшення кількості сімей, які опинились в складних життєвих обставинах.

Актуальність обраної теми полягає в тому, що сім'я в українських реаліях потребує кваліфікованої підтримки та захисту. Благополуччя сім'ї є одним із пріоритетних напрямів державної політики. Прийняття у 2019 році Закону України «Про соціальні послуги», який експлікує фундаментальні організаційні та правові засади процесу надання соціальних послуг, є відповіддю на запит суспільства в соціальній підтримці. Відбувається перехід від традиційної системи соціальної підтримки (виплати, пільги, матеріальна допомога) до надання адресних соціальних послуг, вчинення конкретних дій, спрямованих на активізацію внутрішніх та зовнішніх ресурсів членів родини, мотивації їх до змін.

Реалізація державної політики, спрямованої на підтримку сім'ї з ознаками вразливості чи неблагополуччя покладається на державні, громадські, благодійні заклади. В умовах децентралізації для місцевої влади важливим є забезпечити надання основних соціальних послуг, яких потребує родина.

Діяльність центрів соціальних служб покликана підтримати сім'ю та дитину на етапі втрати виховних можливостей, не допустити потрапляння дитини до закладів інституційного догляду. Безпосередня функція надавати соціальні послуги покладена на фахівця із соціальної роботи, який виконуючи свій професійний обов'язок, сприяє покращенню і стабілізації демографічної

ситуації в громаді. Впровадження посади фахівців із соціальної роботи в громадах доводить свою ефективність за умови поєднання його професійних знань з особистісними якостями та досвідом.

Отже, актуальність проблеми та потреба в її подальшому вивченні зумовили вибір теми дослідження: *«Діяльність центрів соціальних служб із вразливими сім'ями»*.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що загальним проблемам допомоги сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах присвячено роботи багатьох науковців: А. Капської, І. Пінчук, І. Трубавіної, С. Харченка. Окремі аспекти оцінювання потреб дитини та її сім'ї презентовано в наукових працях: І. Зверєвої, З. Кияниці, Ж. Петрочко. Технології індивідуального супроводу сімей у складних життєвих обставинах висвітлено в працях: О. Безпалько, В. Кузьмінського, С. Лукашова. Професійні компетенції фахівця із соціальної роботи експліковано в наукових працях: І. Козубовської, Г. Лактіонової, Є. Холостової.

Мета і завдання дослідження: на основі теоретично-практичного аналізу роботи соціальних служб з вразливими сім'ями, сформулювати методичні рекомендації щодо підвищення її ефективності.

Відповідно до мети сформульовано завдання дослідження:

1. Охарактеризувати особливості функціонування сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, як об'єктів соціальної роботи.
2. Здійснити аналіз державних стандартів надання соціальних послуг сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах.
3. Визначити професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки вразливих сімей.
4. Проаналізувати інноваційні технології, форми і методи роботи фахівців центрів соціальних служб із сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.
5. Розробити методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи соціальних служб з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.

Об'єкт дослідження: соціальна робота з сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах.

Предмет дослідження: процес організації роботи соціальних служб із вразливими сім'ями.

Матеріали та методи дослідження: теоретичні – аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація психологічної, педагогічної, методичної літератури та нормативних документів з проблеми дослідження; *емпіричні* – анкетування; *статистичні*; аналіз власного досвіду роботи, контент-аналіз документації.

Практичне значення одержаних результатів полягає у провадженні в практику діяльності Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради рекомендацій для фахівців із соціальної роботи для підвищення якості та ефективності здійснення діяльності з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах. Установлені наукові факти та висновки можуть бути використані в роботі центрів соціальних служб, а також у процесі написання курсових, магістерських робіт.

Апробація результатів дослідження. Матеріали дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи УДПУ імені Павла Тичини, на засіданнях Центру та Наукового товариства студентів та аспірантів.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, висновків, списку використаних джерел (70 позицій), додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи 85 сторінок. Основний текст дослідження викладено на 69 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ІЗ ВРАЗЛИВИМИ СІМ'ЯМИ

1.1. Сім'ї в складних життєвих обставинах як об'єкт соціальної роботи

Сім'я є одним із фундаментальних інститутів суспільства, який забезпечує його стабільність та впорядкованість, закладаючи в кожне нове покоління найважливіші цінності, правила та норми. Протягом всього життя людина може перебувати в різноманітних соціальних групах, таких як школа, інститут, робочий колектив, але тільки сім'я є тією спільнотою, яка супроводжує людину з перших днів її народження. Саме в сім'ї відбувається соціалізація особистості на мікрорівні, формується розумовий розвиток дитини, здібності та потенціальні можливості, ціннісні орієнтації [4]. В педагогіці та психології постійно приділяється значна увага питанню впливу сімейного оточення, значимості ставлення батьків до дітей та один до одного, організації спільної діяльності на психічний та емоційний розвиток дитини (В. Абраменкова, Л. Виготський, Т. Говорун, А. Захаров, Я. Коменський, В. Котирло, І. Кон, М. Лісіна, А. Лідерс, А. Личко, А. Петровський, В. Столін, Л. Шнейдер). Сприятлива атмосфера в сім'ї – це та потреба людини, яка повинна бути задоволена в першу чергу.

Говорячи про інститут сім'ї, ми також маємо на увазі інститут шлюбу, батьківства, соціального захисту дитинства та материнства, які входять в інститут сім'ї як комплексна багатогранна структура. Сучасна сім'я, на сьогоднішній день, опинилась у важких умовах. Суспільство повинно непокоїти, до яких наслідків призведе її кризовий стан, як він впливатиме на сімейні відносини, особливо в різних типах сімей у складних життєвих обставинах, а саме на виховання в них дітей. Державна політика повинна бути спрямована на те, щоб здорових, емоційно стабільних сімей, де батьки мають достатній потенціал забезпечити базові потреби дитини, було якомога більше,

адже від цього залежить функціонування держави в цілому. Під визначенням «здорова сім'я» мається на увазі не стільки фізичний стан батьків та дитини, скільки здатність задовольняти потреби кожного члена родини, виконувати виховні, побутові, економічні, соціальні функції, тощо. Ознаками здорової родини є відкрите спілкування один з одним, підтримка, повага, відповідальність, родинні традиції і ритуали, спільне проведення вільного часу. В здоровій сім'ї крім біологічних потреб задовольняються психологічні потреби, відчувається приналежність до родини. Сім'я – це найкраще середовище для виховання дитини, в якому вона наслідує приклад сімейних відносин, життєвих позицій батьків, виконання батьківських обов'язків. Ще однією ознакою здорових відносин в сім'ї є розуміння того, що у випадку загострення проблем в родині, необхідно звернутися за допомогою [14; 53].

Кожна сім'я в процесі свого функціонування може переживати сімейні кризи – психологічні труднощі, які виникають в певній стадії життєвого циклу сім'ї, а саме: адаптація до ролі чоловіка та жінки; народження дитини; досягнення дитиною підліткового віку; виходу дітей із сім'ї; виходу батьків на пенсію та старість. Саме в ці періоди сім'я балансує між можливістю розвитку та ризиком виникнення ще більших проблем, які можуть призвести до стану вразливості. Вразливість – це стан незахищеності, нездатність людини витримувати зовнішні впливи середовища, особливе сприйняття зовнішніх проявів у суспільстві, що, у разі відсутності внутрішніх та зовнішніх ресурсів членів родини, підтримки з боку спеціалістів може призвести до виникнення складних життєвих обставин [51; 52].

Законодавством визначено, що вразливі групи населення це особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх (соціальних, природних, екологічних, політичних, тощо) та/або внутрішніх чинників (матеріальний стан, розумові чи фізичні вади, спосіб життя, тощо) [50]. До цієї категорії можуть бути віднесені сім'ї соціальне функціонування яких ускладнено. Це сім'ї, в яких дітей вилучено з родини без позбавлення батьків їхніх прав або нещодавно поновлено в батьківських обов'язках; сім'ї, де є спір між батьком та матір'ю щодо проживання дитини після їхнього розлучення; сім'ї, в яких члени сім'ї (батьки чи дитина) мають проблеми зі здоров'ям, інвалідність, особливі освітні потреби. Одним з чинників, який спричиняє стан вразливості родини, є матеріальне забезпечення родини, так, якщо батьки знаходяться за кордоном в пошуках роботи або не працюють, є малозабезпеченими, то сім'я може

потребувати сторонньої допомоги. Якщо дитина самовільно залишає місце проживання або систематично не відвідує навчальний заклад без поважних причин, це свідчить про неспроможність батьків вибудувати правильні стосунки в сім'ї і є ознакою вразливості сім'ї.

Жінки, які народили дитину в неповнолітньому віці без підтримки родичів чи спеціалістів або виявили намір відмовитись від дитини також відносяться до сімей, які ризикують стати соціально-неспроможними. До категорії вразливих сімей можна віднести сім'ї щодо яких законодавчо передбачене обов'язкове надання соціальної підтримки та послуг фахівцями соціальних служб: сім'ї опікунів/піклувальників, прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу, особи з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, сім'ї, з яких діти влаштовані до сім'ї патронатного вихователя. У зв'язку з подіями, що відбуваються на сході України до категорії вразливих сімей можна віднести внутрішньо переміщених осіб, сім'ї учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях [49; 64].

Отже вразливість – це здатність людини самотійно долати проблеми і стресові ситуації. Наприклад, коли людина втрачає роботу, то є кілька варіантів розвитку подій. У випадку, коли людина має освіту, високі комунікативні навички, то пошук роботи є завданням, яке вдається вирішити достатньо швидко – рівень вразливості низький. Коли ж власних ресурсів недостатньо (немає освіти, підтримки рідних, відсутні навички, які необхідні для роботи), то людина може не вийти з цієї кризової ситуації, застрягти на етапі пошуку, почати вживати алкоголь або психоактивні речовини з метою відсторонення від проблем. Вразливі сім'ї характеризуються слабкою здатністю до аналізу власних проблем, нездатністю формулювати цілі щодо покращення життя родини та досягати ефективних результатів, невмінням висловити свої потреби та визначити причини виникнення неблагополуччя, перебуванням в стані агресії, домінуванням над іншими членами родини в протигагу емоціям, пов'язаними з підтримкою, увагою, любов'ю [15].

Отже, сім'я з ознаками вразливості за умови наявності власних ресурсів,

підтримки рідних або фахівців може вчасно подолати труднощі та продовжити повноцінно виконувати свої функції. При несвоєчасному кваліфікованому втручанню за умови наявності соціально-економічних, психолого-педагогічних проблем, а також проблем біологічного характеру, вразливі сім'ї можуть трансформуватись в сім'ю, яка опинилась в складній життєвій ситуації [23; 65].

До кризових явищ в соціально-економічній сфері можна віднести зростання рівня бідності, відсутність робочих місць, скорочення інфраструктури для дітей (навчальні заклади, в тому числі заклади для дітей з особливими освітніми потребами) незадовільний матеріальний стан сім'ї, відсутність права у членів сім'ї на отримання пільг та державних соціальних допомог при фактичній потребі, відсутність власного житла, неналежні санітарно побутові умови, наявність асоціальних груп в громаді, які впливають на середовище дитини чи родини [62].

Проблеми, які пов'язані з психологічним мікрокліматом та внутрішньо сімейними стосунками можна віднести до психолого-педагогічних факторів, які впливають на функціонування сім'ї, а саме: відсутність у членів родини позитивного досвіду сімейних стосунків, наявні конфлікти між членами родини (конфлікти між поколіннями), відсутність розуміння та вміння забезпечувати потреби дитини, нестійкий емоційний стан, труднощі у спілкуванні з оточуючими, в тому числі, зі спеціалістами. До цих факторів також можна віднести відсутність у дітей інтересу до навчання, не забезпечення потреби дитини в додаткових освітніх послугах.

Біологічні фактори ризику потрапляння в складні життєві обставини – це причини, пов'язані в основному зі станом здоров'я: спадковість, спосіб життя батьків, різні форми залежності, група здоров'я, порушення емоційного розвитку, фізичні або психічні захворювання.

В науковій літературі існує визначення сімей в складних життєвих обставинах. Це сім'я, яка в силу об'єктивних або суб'єктивних причин втратила виховні можливості, у зв'язку з чим в ній склалися несприятливі умови для утримання та виховання дитини. Тобто критерієм благополуччя чи неблагополуччя родини є її вплив на дитину, відношення до дитини та забезпечення потреб дитини. Сім'я в складних життєвих ситуаціях не дорівнює

асоціальної сім'ї, адже з погляду виконання інших соціальних функцій (крім виховної) батьки можуть бути соціалізованими. Навіть у зовнішньо благонадійних батьків, які мають високий соціальний статус, культурний та освітній рівень, порушення виховної функції призводить до виникнення ситуацій, в яких не задовольняються потреби дитини, що стає причиною психічного напруження, ненормативної поведінки, протиправних дій, тощо. І, навпаки, бідність в сім'ях не може бути причиною виникнення складних життєвих обставинах, якщо при низькому матеріальному забезпеченні, потреби дітей задовольняються [57; 58].

Відповідно до законодавства, складні життєві обставини можуть спричинити певні чинники, а саме похилий вік, хвороби, які потребують тривалого лікування або невиліковні хвороби, психічні розлади, розлади поведінки, інвалідність, відсутність житла та роботи, малозабезпеченість, стресові ситуації в родині, пов'язані з розлученням, ухилення батьками від виконання батьківських обов'язків, в тому числі жорстоке поводження з дитиною або насильство в сім'ї, відсутність або втрата соціальних зв'язків, потрапляння в ситуацію торгівлі людьми, шкода, яка завдана бойовими діями, пожежою, стихійним лихом. Під впливом вищезазначених чинників, при наявності стану вразливості, сім'я або особа потрапляє в складні умови, що негативно впливають на її розвиток, стан здоров'я, функціонування. Отже, складні життєві обставини – це обставини, які об'єктивно порушують життєдіяльність особи/сім'ї, внаслідок яких вона не в змозі самостійно піклуватися про сімейне чи особисте життя та брати участь у суспільному житті; це життєва скрутна ситуація, яку людина не може подолати без сторонньої допомоги [62]. Життєва скрутна (або проблемна) ситуація означає такий стан суспільного життя людини на всіх її рівнях, за якого раніше сталий спосіб життя людини, її зв'язки з оточуючими порушуються, а механізми відновлення ресурсу відсутні (Додаток А).

Сім'я в складній життєвій ситуації в роботі соціальних служб насамперед розглядається як мікросередовище, яке впливає на формування та розвиток в ній особистості дитини. Такі сім'ї як правило мають низький соціальний статус в одній або декількох сферах життєдіяльності (в трудовому колективі, в

громаді, серед сусідів, тощо), слабкий батьківський потенціал, недостатність власних ресурсів до адаптації, характеризуються невиконанням сімейних функцій. Найчастіше діти в таких родинах потребують особливої уваги та підтримки з боку соціальних служб. Саме здатність батьків виконувати виховні функції стосовно своєї дитини і визначає чи безпечна сім'я для дитини.

До соціально небезпечних сімей (проблемних, дисфункційних, неблагополучних) відносяться сім'ї, в яких батьки або члени сім'ї зловживають алкоголем або психоактивними речовинами, перебувають у конфлікті із законом (повернулися з місць позбавлення волі, перебувають під слідством, на обліку в пробації), ведуть спосіб життя, який не відповідає суспільно прийнятним нормам, сім'ї, в яких існує конфлікти між членами сім'ї, що призводить до вчинення насильства (фізичного, економічного, психологічного).

Вищезазначені ознаки є явними, які можна діагностувати по зовнішнім проявам (занедбаність дитини, неохайний зовнішній вигляд, антисанітарні умови проживання, тощо). Однак є приховане неблагополуччя в сім'ї, що може виражатися у відсутності єдиних вимог до дитини, надмірної любові до дитини (ліберальний стиль виховання), невміння або небажання прийняти дитину такою, яка вона є, пріоритет матеріального благополуччя над духовним, бездуховність, відсутність у батьків прагнення до духовного збагачення [22; 24].

Спільними ознаками сімей в складних життєвих обставинах (включаючи різні типи сімей) є наступні:

- низька самооцінка;
- відсутність корисних соціальних зв'язків, натомість, наявність комунікації з особами, які мають низьку репутацію в суспільстві;
- інертність по відношенню до життєвих ситуацій, стереотипний та ригідний, сталий спосіб життя, який унаслідкується «поколіннями»;
- невміння висловити власні думки, нечітка комунікація.

Так, термін «неблагополуччя» по відношенню до сімей важко сформулювати однозначно, щоб охарактеризувати всі сім'ї в складних життєвих обставинах. Тому в наукових працях зустрічаються різні терміни «дисфункційна», «девіантна», «сім'я в групі ризику», «кризова» тощо. Існуючі

класифікації не суперечать, а доповнюють один одного. Класифікувати сім'ї по ознакам «неблагополуччя» необхідно фахівцю, який працює з сім'єю, для того, щоб зорієнтуватися яким чином знайти шляхи вирішення існуючих в родині проблем. Класифікувати можна за типами сімей (повна, неповна, багатодітна, сім'я без дітей), за особливостями поведінки членів сім'ї (сім'я з алкогольною залежністю, сім'я, де вчиняється насильство, тощо), стратегії роботи з сім'єю (ведення випадку, вилучення дитини, надання соціальних послуг), тощо [67].

А. Кочубей та Н. Умарова пропонують класифікувати сім'ї, узявши за основу процес роботи з ними. Так, вони виокремлюють сім'ї з неефективним процесом роботи (які зустрічаються а процесі роботи фахівця) та сім'ї, які губляться в процесі роботи [1].

Сім'ї з неефективним процесом роботи:

- сім'ї, з якими неможливо налагодити контакт, які з різних причин, не вміють, не можуть, не хочуть починати співпрацювати з фахівцем. Це тип сімей, які можуть мати негативний досвід попередньої співпраці, який час від часу впливає і «гальмує» початок роботи. Така поведінка членів сім'ї обумовлена тим, що допомогу у подоланні життєвих труднощів родина отримує від кола родичів, друзів, а допомогу ззовні сприймає як загрозу її безпеки;

- сім'ї, які уникають контакту, або «мене немає вдома». Причини, по яким сім'ї уникають контакти можуть бути страх того, що у них вилучать дитину, небажання відчувати негативні емоції від обговорення власних проблем, небажання змінювати ситуацію, в якій знаходиться родина. Тому таку неприємну психологічну процедуру як встановлення контакту з фахівцем, сім'я відтерміновує;

- сім'ї, які не признають наявності у них проблеми, що потребує втручання та кваліфікованої підтримки. Члени сімей не можуть подивитися на себе «з боку», вони постійно шукають виправдання «ми вживаємо алкоголь, тому що всі так роблять», «дитина погано навчається, бо це генетика та спадковість», тощо. Такі сім'ї, як правило, не вважають, що їх труднощі достатньо складні, не бажають їх вирішувати та не знають, як це зробити. Робота з сім'ями, які вважають, що самостійно зможуть вирішити життєві

труднощі також може бути неефективною. Адже члени сімей вважають себе експертами у будь яких питаннях, які в змозі самотійно тримати ситуацію під контролем. Дуже часто це люди, які вже зверталися до установ і отримали відмову, тому зневірилися і не просять допомоги. Як правило, такі сім'ї не прислуховуються до порад фахівців, для них фахівець не є авторитетною людиною.

Сім'ї, які губляться в процесі роботи:

– сім'ї, які не можуть бути послідовними, що призводить до того, що родина втрачає можливість функціонувати без проблем. Члени сімей не вміють планувати, складати цілі, досягати їх. Вони реагують на імпульси ззовні, а не чуттєві до імпульсів зсередини. У родини відсутня рівновага, під впливом інших осіб, вони губляться і приймають рішення на підставі порад інших, що виводить сім'ю з рівноваги та призводить до небажаних наслідків;

– сім'ї, які у відповідальний момент «зриваються», тобто повертаються до попередньої моделі поведінки, що ставить під загрозу план виходу зі складної життєвої ситуації;

– сім'ї, які не бажають розлучатися з фахівцем. Загрозою для ефективного планування роботи фахівця із родиною, можуть стати такі відносини, коли члени сім'ї включили спеціаліста у власну сімейне коло. З'являється проблема прив'язаності до фахівця, а також фахівця до членів родини. Це викликано почуттям емпатійності у фахівця і тоді він потребує супервізійної підтримки. Члени родини, які «прив'язалися» до фахівця в процесі роботи, постійно потребують його допомоги, порад, тобто ті функції, які повинна виконувати родина, перейшли до фахівця;

– сім'ї, у яких відсутня мережа соціальної комунікації. Під соціальною мережою ми маємо на увазі мережу професіоналів, фахівців, установ, закладів, які надають допомогу родині. Це соціальні служби, громадські організації, організації, які навчають, правоохоронні установи, медичні заклади. Друга частина поняття «соціальна мережа» є соціальні зв'язки сім'ї: сильні, слабкі, згуртовані. Від наявності цих двох складових залежить планування роботи з сім'єю по виходу із складної ситуації, в якій вона опинилась. У членів родини, у яких відсутня соціальна мережа, відсутній елемент підтримки в соціальному

житті. Це діти – випускники закладів інституційного догляду, сім'ї, які ізольовані від основних соціальних закладів – школи, поліклініки, соціальної служби;

– сім'ї безнадійні. Це такі, в яких не вірить фахівець, який повинен їх супроводжувати в процесі своєї роботи. З практичної точки зору, «безнадійність» можна розглядати в двох аспектах: по перше, сім'я безнадійна сама для себе, по друге, безнадійна для вчителя, соціального працівника, тощо. Рівень безнадійності у другому випадку залежить від кількості витрачених сил при роботі з сім'єю фахівця, який вичерпав власні можливості. Така ситуація може призвести до стигматизації сім'ї в подальшому («сім'ї нічого не допоможе»), тим самим сім'я може бути виключена з можливості з нею співпрацювати;

– сім'ї з темою фахівця. Неефективним в даному випадку є робота фахівця. Причини цьому можуть бути некомпетентність фахівця, відсутність супервізійної підтримки, а також ситуація, коли фахівець не відокремлює професійне від особистісного, тобто має схожу з отримувачами послуг проблему. Це призводить до того, що під час ведення супроводження, фахівець ще більше посилює життєві складнощі сім'ї [28; 55].

Отже, сім'ї, які опинились в складних життєвих обставинах, потребують соціальної підтримки, оскільки порушується їхня життєдіяльність, а відсутність внутрішніх ресурсів подолати проблему самостійно, призводить до виникнення потреби в соціальних послугах. Класифікація сімей за ознакою ефективності процесу роботи з ними дозволяє визначити основні напрями та види соціальної допомоги при роботі з сім'єю.

1.2. Державні стандарти надання соціальних послуг центрами соціальних служб в роботі з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах

Сім'я – це група людей, яка перебуває в постійному розвитку, проходить ряд динамічних змін. Тому якщо вчасно, тактовно і вміло організувати підтримку, то соціально вразлива сім'я подолає труднощі й перейде на

наступний рівень свого розвитку. Інноваційним кроком в системі соціального захисту сім'ї стало набуття чинності у 2020 році Закону України «Про соціальні послуги», який регламентує процес надання соціальних послуг сім'ям з дітьми, які перебувають в кризі.

Саме цей закон визначає правову основу, способи і методи організації допомоги, а також суб'єктів, які взаємодіючи між собою надають цю допомогу. Це уповноважені органи у сфері надання соціальних послуг, державні та недержавні надавачі соціальних послуг, а також фізичні особи, що реалізують соціальну політику.

До державних органів належать Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, органи виконавчої влади, міністерства різного профілю, а саме: Міністерство соціальної політики України, яке реалізує соціальну роботу через мережу центрів зайнятості, будинків – інтернатів, територіальних центрів, центрів соціально-психологічної реабілітації, центрів надання соціальних послуг, служби у справах дітей, центрів соціальних служб; Міністерство охорони здоров'я, яке реалізує взаємодію через лікарні, клініки, дружні до молоді, санітарно – курортні заклади; Міністерство освіти та науки – у навчальних закладах, школах-інтернатах для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; Міністерство внутрішніх справ – через відділи ювенальної превенції, центри пробації, виховні колонії, приймальники розподільники.

Недержавними організаціями, які надають соціальні послуги є громадські об'єднання, благодійні фонди, відділення міжнародних організацій, Товариство Червоного Хреста, тощо. Безпосередньо фізичними особами, які працюють з сім'єю в складних життєвих обставинах є вчителі, медичні працівники, фахівці із соціальної роботи, соціальні педагоги, психологи, волонтери.

Отримувачі соціальних послуг є об'єктами соціальної роботи щодо яких здійснюється соціальна робота, теоретично, в широкому сенсі, ними можуть бути всі громадяни. Але у вузькому сенсі, ми маємо на увазі усіх тих громадян, які потребують підтримки в процесі їхньої соціалізації. Соціальні послуги – це особливий вид послуг, метою яких є надання допомоги тим, хто опинився в складній життєвій ситуації, а також тим, хто має найвищий ризик опинитися в

такій ситуації. Соціальні послуги – це дії, спрямовані на попередження складних ситуацій, надання постійної, періодичної, тимчасової, разової допомоги особам, які не можуть самостійно вирішити власні проблемні питання, адаптації до них або мінімізації їх наслідків [5]. В Законі України «Про соціальні послуги» їх поділяють на соціальну профілактику, соціальну підтримку та соціальне обслуговування [50].

Термін «профілактика» зустрічається в різних наукових дисциплінах і трактується дещо по різному. Науковці в сфері соціальної роботи трактують профілактику як систему заходів, яка розроблена з метою попередити виникненню та загостренню відхилень у навчанні, вихованні, розвитку, функціонуванні особистості. О. Безпалько визначає профілактику як напрям соціально-педагогічної діяльності, що передбачає комплекс соціальних, економічних, політичних, правових, медичних, психолого-педагогічних заходів, спрямованих на попередження, обмеження, локалізацію негативних явищ у соціальному середовищі [13]. Отже, соціальні послуги, спрямовані на соціальну профілактику запобігають виникненню складних життєвих обставин та потраплянню сім'ї в такі обставини.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404 «Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» визначення терміну подається наступним чином: «Соціальна підтримка – це передбачені законодавством соціальні виплати, пільги, послуги, здійснення або надання яких забезпечується інституціями соціального захисту за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, Пенсійного фонду України, Фонду соціального страхування України, інших джерел, не заборонених законодавством». Але в контексті життя окремої особистості соціальна підтримка, це не лише про матеріальне забезпечення та фізичний комфорт, це й емоційний комфорт людини, тобто усвідомлення того, що людина є частиною спільноти, яка турбується про неї, поважає та цінує. Отже, соціальна підтримка може включати в себе такі основні аспекти:

– емоційна підтримка, яка ґрунтується на довірі, прийнятті. Її може надати близька людина, колега по роботі;

– інструментальна підтримка, що включає в себе фінансову підтримку та соціальні послуги. Наприклад, людина, яка має проблему психічного здоров'я, самостійно виховує дітей, може переживати за їхнє матеріальне забезпечення, утримання, догляд, тощо. Такій людині може бути запропоновані послуги з денного догляду або соціального супроводу, оформлення соціальних виплат, що полегшить її організацію сімейного життя та допоможе звернутися до спеціалістів для вирішення питань власного психічного здоров'я;

– інформаційна підтримка. Її можуть надавати установи різноманітних галузей. Інформування людини з актуальних питань (правових, медичних, соціальних, освітніх) дає змогу визначитись з подальшим вибором шляхів подолання труднощів;

– підтримка громади (групова підтримка), яку можуть надавати групи взаємодопомоги, утворені при закладах або громадських організаціях. Наприклад, група взаємопідтримки для батьків – вихователів прийомних сімей, або взаємодопомога тих, хто постраждав від сімейного насильства. Це також включення людей в громаду: працевлаштування, включення в суспільне життя, залучення до різноманітних заходів, самореалізація. Отже, соціальна підтримка спрямована на вирішення проблем людини, подолання складних життєвих обставин [9].

Послуги, які надаються в рамках соціального обслуговування, спрямовані на мінімізацію негативних наслідків тих чинників, що призвели до складних життєвих обставин, відновлення соціального статусу особи або сім'ї в суспільстві, підтримку її життєдіяльності. Науковці трактують соціальне обслуговування як один із напрямів соціальної діяльності, спрямовану на адаптацію, соціальну реабілітацію, відновлення людини в соціумі. Р. Баркер інтерпретує соціальне обслуговування як надання соціальних потреб для задоволення потреб тих осіб, хто не в змозі самостійно піклуватися про себе і залежать від інших. Б. Сташков визначає соціальне обслуговування як діяльність соціальних служб із підтримки, сприяння, надання соціальних послуг тим, хто перебуває в складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги в їх подоланні або пом'якшенні їх наслідків.

Соціальне обслуговування здійснюється за місцем проживання особи

(вдома), у стаціонарних закладах, в установах тимчасового або постійного перебування. Соціальне обслуговування здійснюється фахівцями закладів соціальної підтримки (догляду). Сутність соціального обслуговування максимально створити умови за допомогою фахівців для включення соціально незахищених груп населення до суспільства, що буде укріплювати соціальну стабільність та рівновагу [2; 29; 61].

Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад повинно бути забезпечено надання мешканцям (отримувачам послуг) базових соціальних послуг, до яких віднесено наступні (всього 17): догляд вдома, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, надання притулку, екстрене (кризове) втручання, консультування, соціальний супровід, представництво інтересів, посередництво (медіація), соціальна профілактика, натуральна допомога, фізичний супровід осіб з інвалідністю, переклад жестовою мовою, догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, супровід під час інклюзивного навчання, інформування.

Відповідно до положення про центри соціальних служб, яке затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 479 «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб»: «Міський, районний, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб є закладом, що проводить роботу з сім'ями, дітьми та молоддю які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, і надає їм соціальні послуги». Завданням центру соціальних служб є здійснення соціально-профілактичної роботи та надання соціальних послуг тим, хто опинився в складних життєвих обставинах, зокрема: соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, екстреного (кризового) втручання, консультування, соціального супроводу, представництва інтересів, посередництва (медіації), соціальної профілактики, інформування.

Соціальні послуги центром соціальних служб надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг, якими встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності, визначаються умови та порядок

надання послуги, показники якості. Також в державному стандарті визначається зміст, обсяг та норми надання послуги на кожному етапі. Наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 затверджений Класифікатор соціальних послуг (далі – класифікатор), яким передбачено код та назву соціальної послуги, короткий опис соціальної послуги, хто може бути її отримувачем, місце, де вона надається (за місцем проживання/перебування, стаціонарно чи напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги, поза межами приміщення через мережу Інтернет, за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку), строк надання (одноразово, тимчасово, постійно, екстрено) [10; 40].

Базова послуга «соціальної профілактики» надається особам, сім'ям або групі осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та особам, які відносяться до вразливої категорії населення. Державним стандартом соціальної послуги профілактики, який затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912 затверджено таке значення терміну послуги соціальної профілактики «комплекс заходів, що здійснюються суб'єктом, який надає соціальні послуги, спрямований на попередження, обмеження та зупинення негативних соціальних і особистісних (поведінкових) явищ та їх наслідків у соціальному середовищі та реалізується за допомогою різних інструментів впливу соціального, юридичного, педагогічного, психологічного характеру» [39].

Соціальна профілактика має наступні види:

– первинна соціальна профілактика спрямована на виявлення та усунення причин, які призвели до негативних явищ в житті особи/сім'ї, а також формування здорового способу життя;

– вторинна соціальна профілактика, завданням якої є обмежити поширення негативних явищ, попередити загострення ситуацій, що призвели до дезадаптації особи, що схильна до ризикованої поведінки;

– третинна соціальна профілактика передбачає вже реабілітаційні заходи, покращення якості життя тих, хто вже живе з наслідками ризикованої поведінки (ВІЛ – інфіковані, хворі на СНІД, наркозалежні і алкозалежні), попередження рецидивів.

Соціальна послуга може надаватися на трьох рівнях: рівні громади, групи, особи (сім'ї). Отримувачами послуги в центрі соціальних служб здебільшого є особи/сім'ї, тобто послуга надається на індивідуальному рівні. Підставами надання послуги є звернення особи. Терміни надання послуги (одноразово, тимчасово) визначаються надавачем та отримувачем послуги на підставі здійсненої фахівцем із соціальної роботи оцінки потреб та вказується в договорі, який підписують зацікавлені сторони. Оцінка потреб отримувача послуги проводиться фахівцем із соціальної роботи в два етапи первинна оцінка, що є підставою надання послуг і вторинна, під час якої визначаються завдання, заходи, форми надання послуги. Саме за результатами вторинної оцінки потреб складається індивідуальний план надання соціальної послуги. До розробки плану залучається отримувач послуг, в плані зазначаються заходи, що здійснюються в рамках надання соціальних послуг, терміни виконання, очікувані результати заходів, тощо.

Основні заходи, які передбачає послуга – це просвітницька робота, яка мотивує на відмову від ризикованої поведінки (лекції, відео лекторії, бесіди, тренінги, масові заходи/акції); довідкові послуги (надання довідкової інформації про можливість отримання психологічної, матеріальної, медичної, юридичної допомоги, реабілітації, програми замісної або антиретровірусної терапії, тощо); розповсюдження інформаційних матеріалів та засобів (шприців, презервативі, соціальної реклами) [39].

Зміст та порядок надання соціальної послуги «представництво інтересів» затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів». Відповідно до класифікатора соціальних послуг, представництво інтересів відноситься до базових, простих послуг, що не потребують надання постійної або систематичної комплексної допомоги. Послуга надається особам/сім'ям, в яких підтверджені складні життєві обставини (бездомними особам, особам засудженим, або тим, хто відбув покарання, громадянам похилого віку, особам, постраждалим від торгівлі людьми, від насильства в сім'ї, тощо), а також прийомним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу, сім'ям опікунів, піклувальникам. Представництво

інтересів – це допомога посередницьких дій та заходів особам та сім'ям, зокрема в оформленні чи відновленні документів, сприянні в реєстрації за місцем проживання, оформленні групи інвалідності, веденні переговорів від імені особи/сім'ї, допомога у відновленні сімейних стосунків або встановлення зв'язку з представниками інших установ, закладів для вирішення проблемної ситуації отримувача послуги. Підставою для отримання послуги є звернення особи або повідомлення про вчинення насильства стосовно цієї особи. Основою для надання послуги представництва інтересів є індивідуальний план, який складається за результатами оцінювання потреб.

До процесу надання послуги представництва інтересів надавач послуги може залучати інших фахівців, а саме: психолога, юрисконсульта, соціального педагога. Державним стандартом також передбачено терміни надання послуги представництва інтересів, один раз на тиждень протягом місяця; один раз на місяць. Але практично терміни залежать від потреб отримувача, які зазначаються в індивідуальному плані, і можуть бути змінені після перегляду індивідуального плану. З кожним отримувачем послуг (виключенням є дитина, яка опинилась в складних життєвих обставинах) укладається договір про надання соціальної послуги [39].

Комплексною послугою, яку надають фахівці центрів соціальних служб сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах є послуга соціального супроводу, державний стандарт надання якої затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 31 березня 2016 року № 318. Згідно законодавства «соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають в складних життєвих обставинах – комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння у отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин» [37].

За визначенням І. Пеші, А. Капської, соціальний супровід – це вид соціальної роботи з особою, сім'єю, які опинились в складних життєвих

обставинах, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно, що передбачає надання комплексної соціальної допомоги [18; 19]. За визначенням І. Зверевої, О. Безпалько, соціальний супровід – це вид соціальної роботи, яка спрямована на забезпечення оптимальних умов життєдіяльності сім'ї через процес надання соціальних послуг, допомоги. Супровід передбачає фахову, тривалу в часі, всебічну (комплексну) допомогу, його здійснює фахівець, робота якого спрямована на підтримку сім'ї в кризовій ситуації [31].

Соціальний супровід рекомендовано пропонувати тим сім'ям, де є наявні ризики щодо незадоволення потреб дітей в родині. Послуга соціального супроводу розпочинається тільки після ретельного оцінювання потреб дитини та її сім'ї, беруться до уваги чинники, які спричинили складні життєві обставини, яким чином впливають вони на задоволеність потреб дитини, враховується також наявність негативного впливу на рівень виконання батьківських обов'язків, батьківський потенціал батьків, наявність ресурсів (сильних сторін) батьків та їх найближчого оточення. Соціальний супровід, як і інші соціальні послуги, ґрунтується на засадах добровільності, але є випадки, коли приймається рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (соціального супроводу), це стосується сімей, де порушуються права дитини, батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків, їх спосіб життя негативно впливає на розвиток дітей. [42]. В такому випадку договір з отримувачем послуг не укладається, а у разі якщо в судовому порядку розглядається рішення про позбавлення батьківських прав/ відібрання без позбавлення, суд бере до уваги інформацію про результати здійснення соціального супроводу [33].

Рішення про початок соціального супроводу приймається на підставі оцінки потреб дитини та її сім'ї або оцінки потреб особи. Індивідуальний план супроводу родини складається фахівцем із соціальної роботи спільно з отримувачем послуг, план – це документ, у якому зазначені дії (заходи), які виконуються отримувачем послуг та надавачем, відомості про періодичність та терміни виконання, в плані також зазначається моніторинг результатів, в наслідок якого індивідуальний план переглядається та уточнюється. Тривалість послуги соціального супроводу не більше ніж шість місяців, рішення про

продовження соціального супроводу може бути прийняте за умов наявності обґрунтованих доводів, але не більше ніж один рік. Після завершення послуги фахівець із соціальної роботи відвідує родину з моніторинговим візитом через два тижні та через місяць, для того, щоб переконатися, що сім'я спроможна відповідати за власну життєдіяльність і функціонувати далі без підтримки ззовні.

Під час надання послуги соціального супроводу фахівець здійснює наступні заходи: візити в сім'ю за місцем проживання, оцінювання потреб членів родини, інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших видів допомоги, психологічна підтримка, мережеві зустрічі, допомога в оформленні документів, направлення до інших спеціалістів, організація груп взаємодопомоги та підтримки. Критерієм ефективності здійснення соціального супроводу є відсутність рецидивів порушень прав членів сім'ї, відсутність асоціальних проявів, перехід від надання комплексної, системної підтримки родини до надання разових послуг, від супроводу – до обслуговування чи профілактики [16].

Соціальна послуга «консультування» визначена державним стандартом, який затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. Консультація є простою, базовою соціальною послугою, спрямованою на вихід отримувача послуг із складної життєвої ситуації, адаптації до нових умов проживання, збереження та продовження активності особи в соціумі, усунення (приспосовування) до обмежень життєдіяльності.

«Консультація – це конфіденційний діалог між клієнтом і людиною, що надає допомогу, що має на меті допомогти клієнту впоратися з проблемою і прийняти щодо проблеми власне рішення» [40].

Консультація поділяється на:

- коротко-, середньо- та тривале консультування (вид психологічної допомоги, яке відрізняється термінами тривалості консультацій);
- разове, кризове (термінова допомога фахівця людині, яка перебуває у стані кризи);
- вуличне (з'ясування ситуацій та проблемних питань соціальних груп).

При разовому, кризовому, вуличному консультуванні допомога надається

безпосередньо при зверненні, не складається план супроводу, не укладається договір. При здійсненні коротко-, середньо-, тривалого консультування укладається договір, узгоджується індивідуальний план надання соціальної послуги.

Методи консультування обираються надавачем даної послуги, воно може бути індивідуальним, груповим, сімейним. Основними завданнями консультування є допомога в аналізі життєвої ситуації, навчання отримувача послуг навичкам виходу із складної ситуації, поліпшення психологічного стану (зниження напруги, тривоги), інформування з соціально-правових питань, стосовно видів соціальної допомоги, сприяння формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, ведення безпечного способу життя, навичок полегшення комунікації, відновлення соціальних контактів, тощо.

Фахівець із соціальної роботи, який надає послугу консультування, повинен сприймати отримувача послуг як дієздатного суб'єкта, відповідального за вирішення своєї проблеми, у взаємодії двох сторін є певна мета, яку необхідно досягти разом через обрання певних методів, видів та обсягів консультування. Консультування може здійснюватись в стаціонарних умовах, дистанційно в телефонному режимі, дистанційно в он-лайн режимі. До консультування, за погодженням з отримувачем послуги, можуть залучатися інші фахівці.

Послуга кризового та екстреного втручання, стандарт якої затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716, передбачає термінове втручання в ситуацію, коли є набір травматичних подій і обставин, з яких людина не в змозі вийти, не змінивши дані обставини. При чому намагання змінити їх традиційними способами може призвести до погіршення ситуації.

Допомога в ситуації кризи в першу чергу спрямована на усунення прямої загрози життю та здоров'ю людини, в процесі втручання вирішуються першочергові проблеми людини, якій надається послуга. Підставою для надання послуги може бути як особисте звернення особи так і звернення служб (медичних, правоохоронних, громадських), яким стало відомо про кризову ситуацію, в тому числі, спричинену насильством по відношенню до особи.

Терміни надання послуги, в даному випадку, скорочені, механізм ведення випадку не застосовується, дії вчиняються не пізніше ніж протягом 24 годин, а якщо є загроза життю – негайно (екстрене втручання).

Кризове втручання може бути:

- в телефонному режимі («гаряча лінія», «телефон довіри»), це дає можливість швидко сповістити про ситуацію;
- екстрена допомога, задача якої усунути небезпеку для життя та здоров'я постраждалого, надати інформацію про безпечне місце, забезпечити базові потреби (тепло, їжа, вода, медичний огляд), знизити рівень стресу;
- короткочасна кризова допомога, яка надається протягом 24 годин, задача якої доставити отримувача послуг до безпечного місця, забезпечити психологічний комфорт;
- кризове консультування, завдання якого обговорити та узгодити з отримувачем подальші дії, визначити психологічні механізми від наслідків стресової ситуації.

Як бачимо, при наданні даної послуги важливим є забезпечення базових потреб людини, організація психологічної підтримки, сприяння у забезпеченні місцем безпечного перебування, взаємодія з іншими спеціалістами (правоохоронцями, бригадами швидкої допомоги, тощо).

Ще однією базовою соціальною послугою, яка надається вразливим категоріям населення та сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах є послуга «інформування». На сьогодні законодавством не затверджений стандарт надання даної послуги, але в класифікаторі соціальних послуг зазначено, що послуга надається одноразово або екстрено, що не тягне за собою укладання угоди та розробки плану. Послуга може надаватися за місцем проживання отримувача послуг, в закладі, в телефонному режимі, через мережу Інтернет.

Слово «інформація» має декілька значень: «роз'яснення», «просвіта», «ознайомлення», а слово «інформування» – це дія за значенням інформувати. Отже, інформування в соціальній роботі – це інформувати, ознайомлювати отримувача послуг з переліком питань, що стануть йому в нагоді для вирішення того чи іншого

питання. На практиці перша зустріч отримувача послуг з надавачем починається з надання послуги інформування, коли фахівець із соціальної роботи надає інформацію з питання соціального захисту, зокрема, за яких умов людина має право отримати соціальні послуги, який заклад їх надає, як можна скористатися правом на медичну, адміністративну, юридичну допомогу. Послуга інформування може надаватися під час бесіди, консультації, лекції, тощо. Надаватися може індивідуально і групі осіб.

Отже, стандартизація соціальних послуг регламентує процес організації та надання послуги, зазначає вимоги до надавача послуг, зміст послуги та забезпечує оцінювання якості її надання.

1.3. Професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки сімей, які опинились в складних життєвих обставинах

Специфіка сучасної соціальної роботи, в тому числі інноваційний підхід відображений в прийнятому у 2019 році Законі України «Про соціальні послуги», доводить актуальність здійснення практичної психосоціальної діяльності на мікрорівні, тобто в громаді, в сім'ї, в індивідуальній роботі з отримувачем послуг. Інститут фахівців із соціальної роботи, запроваджений в Україні у 2012 році, довів свою ефективність і необхідність, адже при загостренні таких проблем як безробіття, неналежне виконання батьками своїх обов'язків, вживання алкоголю, наркотичних засобів, домашнього насильства, тощо, робота фахівця із соціальної роботи спрямована на комплексне вирішення вищезазначених проблем через взаємодію суб'єктів соціальної роботи. Аналізуючи функції, які покладаються на фахівця із соціальної роботи, робимо висновок, що дана посада вимагає від людини високого рівня професіоналізму та професійної компетентності. Професіоналізм – це поєднання теоретичних знань, практичного досвіду, вмінь та навичок у певній сфері праці, а також спроможність кваліфіковано виконувати повноваження.

Професіоналізм в соціальній роботі крім знань, досвіду та законодавчо обумовлених функцій доповнюється ще особистісними інтелектуальними, духовно-моральними якостями, нахилів до роботи з людьми, наявністю глибокої мотивації до самовдосконалення. Компетентність означає, що людина добре обізнана в певному колі питань, має достатній досвід, вміння та цінності, щоб реалізувати на практиці професійні повноваження [69].

Проблема професійної компетентності та становлення фахівця соціальної сфери вивчалася науковцями, зокрема, в роботах Н. Ларіонової, Л. Топчий, В. Сидорова, Є. Холостової та інших.

Опис посадових обов'язків та кваліфікаційних вимог до посади «фахівець із соціальної роботи» викладений у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, що надають соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518.

Одним з провідних завдань фахівця є здійснення діяльності, спрямованої на виявлення, реєстрації осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах на тій території, яка закріплена за ним, оцінювання потреб та надання таким особам базових соціальних послуг. Фахівець виступає як посередник між отримувачем послуг та іншими закладами, які є суб'єктами соціальної роботи, зокрема, закладами освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, правоохоронними органами. Допомагає в оформленні запитів, документів для отримання різного виду соціальних допомог, організовує залучення ресурсів громади (матеріальних, фінансових) з метою надання підтримки сім'ї/особи. Крім того, функціональними обов'язками передбачено, що фахівець повинен сприяти формуванню моральних цінностей з питань відповідального батьківства, національно патріотичного виховання, пропагування здорового способу життя.

Фахівець із соціальної роботи повинен орієнтуватися не лише в законодавстві з питань соціального, юридичного, соціально-медичного захисту, але й володіти технологіями, методами соціальної роботи, культурою поведінки, враховувати національні особливості побуту [36].

У професійному стандарті «Фахівець із соціальної роботи», затвердженому наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та

сільського господарства України від 20.06.2020 року № 1179 основною метою професійної діяльності зазначено «надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставинах, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». В даному стандарті робоче місце фахівця із соціальної роботи визначено непостійним, адже він може приймати громадян у приміщенні надавача соціальних послуг, органів місцевого самоврядування, в благодійних та громадських об'єднаннях, в житловому оточенні за місцем проживання отримувача послуг [45].

До загальних компетентностей професії входить здатність дотримуватись етичної поведінки, забезпечувати конфіденційність, працювати в команді, використовувати інформаційні технології, критично мислити, приймати обґрунтовані рішення, підтримувати позитивний емоційний стан в колективі, налагоджувати співробітництво, уникати або попереджувати конфліктні ситуації.

Кожній трудовій функції фахівця із соціальної роботи відповідає певна професійна компетенція за трудовою дією, знання, уміння та навички, а також наявність предметів та засобів праці.

Трудова функція «виявлення сімей в складних життєвих обставинах» включає в себе здатність орієнтуватися в системі законодавства, приймати участь у визначенні потреб населення в соціальних послугах, проводити первинний прийом населення або звернень про вразливі категорії населення, вирішувати нестандартні ситуації адекватно реагувати на них, аналізувати та застосовувати нормативно-правові акти, функції закладів, які надають послуги, їхні ресурси та можливості для допомоги отримувачам послуг.

Для проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню сімей в складні життєві обставини фахівець із соціальної роботи повинен мати здатність організовувати заходи з профілактики соціальних проблем, інформувати громаду про важливість формування стандартів ненасильницької поведінки в громаді, недопущення жорстокого поводження з дітьми, надавати допомогу соціально неадаптованим сім'ям у пошуку власних ресурсів для розв'язання життєвих проблем. Для

цього необхідно володіти навичками консультування, добирати адекватні форми і методи соціальної профілактики, володіти інформацією про програми реабілітації, замісної чи антиретровірусної терапії, тестування на ВІЛ, тощо, організовувати групи взаємопідтримки, реалізовувати та підтримувати соціальні проєкти в громаді [59].

Виконання такої трудової функції як оцінювання потреб особи/сім'ї в соціальній допомозі вимагає від фахівця вміння організовувати відвідування особи за фактичним місцем перебування, аналізувати життєву ситуацію, використовувати методи спостереження, інтерв'ю. Проводити свою роботу таким чином, щоб не протиставляти себе членам родині, долати їхній спротив, будувати з потенційними клієнтами довірливі стосунки, розпізнавати його сильні сторони. Знати, аналізувати та вміти виявити невідповідність розвитку дитини її віку, організовувати консультацію з іншими спеціалістами (педіатром, психологом, лікарем).

Планування соціальної роботи, надання соціальної допомоги (соціальних послуг) передбачає володіння знаннями про види соціальних послуг, аналіз ресурсів громади, які б могли задовольнити потреби дитини у всебічному розвитку, використання в роботі державних стандартів соціальних послуг. Фахівець із соціальної роботи повинен здійснювати підтримку сім'ї через діагностику потреб родини, розробку індивідуального плану виходу із кризової ситуації з урахуванням особливостей членів родини, моніторингу ситуації і корегування плану у разі необхідності. Крім того завданням фахівця із соціальної роботи є мотивування отримувача послуг до виконання індивідуального плану соціального супроводу, формувати ділові стосунки, мобілізувати клієнта та його оточення задля покращення їхнього життя та розвитку здатностей самостійно вирішувати проблемні ситуації.

Для виконання функції представлення інтересів отримувачів послуг в установах та організаціях фахівець із соціальної роботи повинен вміти взаємодіяти з комунальними установами, волонтерами, громадськими організаціями, органами місцевого самоврядування, вміти оформити звернення (скарги, запити), необхідні для захисту прав отримувачів послуг. Це вимагає від нього орієнтуватися в законодавчій базі, знати норми та порядок надання

юридичної допомоги, приймати участь у процесі представництва інтересів дитини та дорослих.

Важливим є в процесі здійснення професійної діяльності фахівця із соціальної роботи прогнозувати соціальний розвиток та проєктувати заходи соціального спрямування на території визначеної територіальної одиниці, що вимагає знання методології наукових досліджень, технологій управління соціальними ризиками, соціальної роботи з різними групами населення. Для виконання даної професійної функції фахівець налагоджує взаємодію з державними, комерційними, громадськими організаціями на підґрунті соціального партнерства задля благополуччя вразливих категорій населення, будує професійні взаємини, надає рекомендації для покращення якості надання соціальних послуг [68].

Законодавством з питань захисту прав дитини та підтримки сім'ї передбачено, що важливим є формування командної спільної діяльності фахівців різних галузей задля покращення життя однієї дитини чи сім'ї (формування міждисциплінарних та мультидисциплінарних команд). Фахівець із соціальної роботи ініціює та координує виконання завдань, визначених в процесі роботи фахівців, причетних до роботи з сім'єю, тобто виступає менеджером даного процесу, а це вимагає від нього знання психології управління соціальними процесами, сутності технології управління персоналом.

Проаналізувавши професійні обов'язки фахівця із соціальної роботи, можна виокремити ті основні функції, які він виконує: діагностична, прогностична, організаційна, комунікативна, посередницька, профілактична, охоронно-захисна, соціально-терапевтична, аналітико-оцінювальна. Також можна зазначити функцію медико-гігієнічну, якщо фахівець здійснює патронаж над особами, які мають проблеми зі здоров'ям, що передбачає вміння надати першу домедичну допомогу [57].

Отже, для виконання професійних обов'язків до фахівця із соціальної роботи висуваються вимоги щодо освітнього рівня – вища освіта першого рівня за ступенем бакалавра або магістра та спеціальністю відповідної галузі знань. Фахівець проходить навчання з питань охорони праці, протипожежної безпеки.

Один раз на п'ять років відбувається підвищення кваліфікації. Крім належної професійної підготовки з теорії і практики соціальної роботи, фахівець має володіти високою загальною культурою у сфері культури, політики, релігії; етикету; грамотно висловлювати свої думки. Бути емоційно врівноваженим, стресостійким, готовим до психологічних навантажень, не втрачати самовладання та доброзичливості по відношенню до колег та отримувачів послуг.

Для ефективного здійснення трудової діяльності фахівцю із соціальної роботи важливо поєднувати в собі професійні та людські (особистісні) якості, які залежать від переконань, якими фахівець буде керуватися при прийнятті рішення. Новий формат соціальної роботи із вразливими сім'ями з дітьми пропагує сімейно орієнтований підхід, визнання того, що оптимальний шлях до захисту дитини пролягає через збереження і зміцнення її сім'ї. Тому і переконання фахівця із соціальної роботи повинні бути наступними:

- дитина є центром уваги та допомоги з боку фахівців;
- сім'я є найкращим середовищем для виховання дитини;
- позбавлення батьківських прав – крайній захід впливу на батьків;
- безпека дитини найголовніше;
- кожна людина має право на допомогу та шанс на виправлення;
- не можна допускати формування у дитини ворожого ставлення до власних батьків;
- втручання в сім'ю повинно бути професійним, не допускається приниження гідності людини;
- складні життєві обставини – не вирок, завжди є вихід;
- у кожній сім'ї потрібно шукати сильні сторони та власні ресурси для подолання проблем [8;32].

Формування вищезазначених переконань відбувається при наявності у фахівця певних особистісних цінностей, до яких можна віднести наступні:

- емпатія – це здатність людини розуміти стан або ситуацію, в якій перебуває інша людина. Для професіонала важливо поставити себе на місце іншої людини, пізнати причини вчинків людини, перейнятися його переживаннями. Це дуже складна, але важлива якість для фахівця, який

взаємодіє з людьми, це допомагає зрозуміти які чинники впливають на емоційний стан людини та прийняти правильне рішення і запланувати адекватні дії для надання підтримки;

– гуманізм – цей термін можна трактувати як людинолюбство, людяність. Така особистісна якість дозволить фахівцю із соціальної роботи планувати вирішення проблем отримувачів послуг за допомогою критичного мислення, людського розуму, мирно урегульовувати конфліктні ситуації, відноситись з повагою до людей відмінних від інших своїм способом життя;

– почуття власної гідності, що означає визнання самоцінності кожної людини в незалежності від її соціального становища. Це дозволить фахівцю у взаємодії з людьми демонструвати їм свою повагу до прав людини, загальнолюдських цінностей;

– комунікативність – властивість, яка допоможе фахівцю легко знайти спільну мову з отримувачем послуг, важливим при цьому є проводити розмову зрозумілою для отримувача послуг мовою, але коректно тримати дистанцію;

– відкритість, щирість – готовність взаємодіяти з партнерами, з отримувачами послуг, зацікавленість в подальшій співпраці;

– понятійне мислення – здатність адекватно сприймати ситуацію, вміння прогнозувати наслідки, систематизувати інформацію;

– уміння визнавати помилки, адже фахівець із соціальної роботи отримує від отримувача послуг кредит довіри і невміння вчасно визнати свої помилки можуть призвести до посилення кризової ситуації;

– рефлексія – здатність до самоаналізу, взаємодія з людиною та зворотній зв'язок від неї.

Отже, професійне становлення фахівця соціальної сфери залежить від поєднання особистісних якостей, професійних здібностей, які формують в процесі виконання посадових обов'язків певну систему переконань, а також спрямованість на діяльність у соціальній сфері (стійкий інтерес та схильність до професії) [17].

Висновки до розділу 1

В Україні відбувається реформа децентралізації, одним із завданням якої

є посилення ролі органів місцевого самоврядування у соціальному захисті сім'ї, дитинства. Реформа системи соціальних послуг має на меті організувати професійну підтримку тим громадянам, які відносяться до незахищених верств населення, зокрема тих, хто вже опинився в складних життєвих обставинах і тих, хто має найвищий ризик потрапляння в такі обставини.

Для того, щоб виконати поставлені цілі потрібні підготовлені фахівці з навичками, вміннями і компетенціями в сфері психології, педагогіки, менеджменту, освіти, медицини та інших галузях, щоб розпізнати кризову ситуацію, проаналізувати та знайти шляхи вирішення або мінімізувати наслідки складних обставин. Фахівець із соціальної роботи – це людина, яка має відповідну освіту та кваліфікацію, організовує процес виявлення сімей в складних життєвих обставинах, здійснює оцінювання їхніх потреб в соціальних послугах, надає соціальні послуги відповідно до державних соціальних стандартів. Соціальна підтримка та діяльність фахівця із соціальної роботи має бути спрямована на допомогу особі в контексті сім'ї, особливо якщо це стосується дитини. Сім'я є тим мікросередовищем, в якому формується особистість дитини, її переконання, спосіб життя. Саме сім'я повинна розглядатися як повноправний учасник процесу надання соціальних послуг, не лише отримувати (споживати) соціальні послуги, але й активно взаємодіяти та брати участь у подоланні кризи чи складної ситуації.

Соціальні послуги спрямовані на профілактику, запобігання та вирішення чи мінімізацію наслідків складних життєвих обставин. Дотримання державних соціальних стандартів при наданні послуг підвищує якість її надання, завдяки стандартам виконується оцінка послуги, підвищується рівень довіри до роботи фахівців та захищаються особисті права отримувачів послуг та їх надавачів. Крім того наявність стандартів дозволяє надавачам соціальних послуг планувати свою роботу та оцінювати правильність та етичність запланованих заходів.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ІЗ ВРАЗЛИВИМИ СІМ'ЯМИ

2.1. Ведення випадку як спосіб організації надання індивідуальних послуг сім'ям з дітьми в центрі соціальних служб

Із вступом у дію з 01 січня 2020 року Закону України «Про соціальні послуги» в технології соціальної роботи в Україні на законодавчому рівні запроваджується поняття «ведення випадку». Робота з випадком (case management) передбачає аналіз конкретної життєвої ситуації, здійснення координації роботи спеціалістів, моніторинг ситуації, що спрямовано на вирішення психологічних, міжособистісних, соціальних труднощів клієнта. Ведення випадку як процес в соціальній роботі розвивається з початку ХХ століття. Це процес ідентифікації людини, яка має специфічні потреби, розробка та реалізація плану, відповідно до якого соціальні, навчальні, медичні ресурси використовуються найбільш ефективно з метою досягнення успішного результату для клієнта при найменшому витрачання ресурсів. Ведення випадку можна розглядати як інструмент оптимізації затрат, збільшення ефективності, раціонального використання послуг і ресурсів. Це унікальна технологія, що об'єднує в собі і інші технології роботи з сім'єю, а саме: оцінка потреб, аналіз життєвої ситуації, надання послуг [5].

Впровадження даної технології в роботі центру соціальних служб дає можливість врахувати найкращі інтереси людини, залучити до вирішення проблеми наявні ресурси різних установ, відслідкувати результат та провести моніторинг, що саме вдалося зробити, а які проблеми залишились не вирішеними. Такий міждисциплінарний підхід застосовується до кожної сім'ї окремо, враховуючи її особливості, питання, які необхідно вирішити, можливості громади. В роботі з вразливими категоріями населення або сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах функцію менеджера (координатора) бере на себе фахівець із соціальної роботи центру соціальних служб. Починаючи з аналізу заяви (повідомлення) про сім'ю, оцінки потреб і

закінчуючи оцінюванням процесу надання послуг (якість надання послуг) [66].

Робота з отримувачем послуг в центрі соціальних служб розпочинається з повідомлення про сім'ю, яка потребує кваліфікованого стороннього втручання. Це може бути безпосереднє звернення людини, яка бажає скористатися своїм правом на отримання базових соціальних послуг, повідомлення від установ, яким в процесі виконання службових повноважень, стало відомо про сім'ю в складному становищі (освітні заклади, правоохоронні органи, медичні установи, центри пробації, структурні підрозділи органів виконавчої влади, тощо). Про сім'ю з ознаками неблагополуччя можуть повідомити пересічні громадяни, сусіди, близькі родичі родини, а також звернути увагу фахівця із соціальної роботи під час візитів в сім'ї, які є отримувачами послуг центру соціальних служб.

Проаналізувавши статистичні дані Дмитрушківської ОТГ, з'ясовано, що за 9 місяців 2021 року до центру надійшло 322 повідомлення про потенційних отримувачів послуг від наступних суб'єктів соціальної роботи:

- служба у справах дітей – 95 повідомлень;
- департамент соціального захисту населення – 67 повідомлень;
- правоохоронні органи – 48;
- заклади освіти – 42;
- заклади охорони здоров'я – 32;
- звернення громадян (родичі, сусіди, анонімне повідомлення) – 26;
- від інших установ (центри соціальних служб, пробація, тощо) – 12.

Діяльність центру соціальних служб тісно пов'язано з виконанням повноважень спеціалістів служби у справах дітей. Це обумовлено прийняттям низки нормативних актів, якими передбачено спільну роботу фахівця із соціальної роботи і спеціаліста служби у справах дітей в сім'ях з дітьми, які під впливом певних чинників можуть опинитися в складній життєвій ситуації.

Служба у справах дітей, яка організовує діяльність комісії з питань захисту прав дітей, здійснює соціально-правовий захист інтересів дитини, в тому числі тієї, яка опинилась в складній життєвій ситуації. Отже, при здійсненні своїх функцій захисту прав дитини, спеціаліст служби у справах дітей бере до уваги інформацію про здійснену оцінку потреб дитини та її сім'ї,

складену фахівцем із соціальної роботи, попередньо інформуючи центр соціальних служб про необхідність відвідування родини і здійснення такої оцінки. У разі, якщо приймається рішення позбавляти батьків батьківських прав відносно дитини або поновлення в батьківських правах, інформація фахівця із соціальної роботи про результати надання соціальних послуг, береться до уваги в судовому засіданні.

Управління соціального захисту населення в рамках реалізації соціальної підтримки населення здійснює призначення та виплату державних соціальних допомог сім'ям з дітьми, малозабезпеченим, родинам, де є особи (діти) з інвалідністю. Під час прийому документів спеціалісти управління соціального захисту населення мають змогу спілкуватися з отримувачем допомоги, візуально оцінювати його психологічний стан, мати доступ до інформації про матеріальне забезпечення, тобто отримати загальне враження про життєвий шлях людини. Спеціалісти можуть інформувати безпосередньо на прийомі людину про можливість отримати соціальні послуги (супроводу, представництва інтересів, тощо) в центрі соціальних служб. При цьому спеціалісти повідомляють центр соціальних служб про необхідність здійснити оцінювання потреб людини та визначити потреби в соціальних послугах.

Особлива увага приділяється сім'ям, які оформлюють допомогу при народженні дитини, допомогу самотній матері, допомогу сім'ям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, особам чи дітям з інвалідністю. Є законодавчі підстави повідомити центр соціальних служб для здійснення візиту в родину для перевірки цільового використання коштів, які отримує родина від держави з вищезазначених підстав. Крім того, управління соціального захисту є органом, що координує роботи щодо протидії насильству в сім'ї, йому надходять повідомлення від правоохоронних органів про вчинення насильства. Управління соціального захисту надсилає повідомлення до центру соціальних служб про постраждалих осіб для надання соціальних послуг їм у разі потреби [44].

Ювенальна превенція повідомляє про сім'ї, де батьки вже притягнуті до відповідальності за невиконання батьківських обов'язків, або про сім'ї, де з неповнолітніми членами родини проводилась робота поліцейських і діти були

поставлені на профілактичний облік. Відповідно до законодавства відділ ювенальної превенції повинен інформувати центр соціальних служб і службу у справах дітей для проведення оцінки потреб та здійснення профілактичної роботи.

Поведінка дитини в школі, дитячому садочку, її зовнішній вигляд, емоційний стан є тим індикатором, за яким вчитель або вихователь може визначити, що для дитини є ризики в сім'ї. Батьки можуть з'явитися в навчальний заклад з ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння, забирати дитину після завершення роботи закладу, не прислуховуватись до рекомендацій педагогічного персоналу щодо покращення емоційного стану дитини, її здоров'я, не приймати участь у навчальному процесі, не відвідувати батьківські збори, не забезпечувати дистанційне навчання дитини. Це є підставою повідомити центр соціальних служб для організації візиту фахівця із соціальної роботи до родини.

Медичні працівники є важливою ланкою для налагодження взаємоінформування про сім'ї в складних життєвих обставинах, де дітям загрожує небезпека саме щодо збереження їхнього здоров'я та життя. Особливо це стосується педіатрів та медичних сестер, які володіють інформацією про сім'ї з дітьми до року і здійснюють медичний патронаж таких сімей. При обстеженні дитини лікар чи медична сестра можуть побачити ознаки насильства по відношенню до дитини, нехтування її біологічними потребами і попередити фахівця із соціальної роботи центру соціальних служб. Пологові будинки та жіночі консультації також повідомляють центр соціальних служб про тих вагітних жінок, спосіб життя яких або соціальна історія викликає підозру щодо забезпечення потреб дитини після пологів, або про жінок, які мають намір відмовитись від новонародженої дитини. Почастішали випадки, коли до консультації звертаються неповнолітні дівчата, яким підтверджують вагітність, але у зв'язку з відсутністю підтримки та порозуміння з боку близького оточення, дівчата приховують свій стан та не з'являються на медичний огляд. У випадку, коли мати не забрала дитину з лікарні, в обов'язковому порядку інформується центр соціальних служб та служба у справах дітей. Фахівець із соціальної роботи з'ясовує причини того, що мати не

забрала дитину з медичного закладу, проводить роботу, спрямовану на соціальну підтримку жінки з метою зміни її намірів, пропонує скористатися послугою тимчасового притулку в центрі матері та дитини.

Важливим в роботі центру соціальних служб є налагодження співпраці з мешканцям громади, формування розуміння громадян, що ігнорування потреб сім'ї в складних життєвих обставинах призведе до погіршення соціальної спроможності всієї громади, адже спроможність визначається єдністю органів влади та участі мешканців громади в її життєдіяльності [35]. Тому, повідомлення від громадян є тими діями, які свідчать про громадянську позицію та зацікавленість мешканців допомогти окремо взятій родині подолати труднощі або мінімізувати їхні наслідки.

До запровадження реєстру отримувачів соціальних послуг в системі центрів соціальних служб застосовувався облік сімей, які опинились в складних життєвих обставинах, в якому зберігалась загальна інформація про родину із зазначенням послуг, які надавалися, та результату роботи з родиною. Реєстр отримувачів послуг дасть змогу автоматизувати процес введення інформації і користування нею. В практичній діяльності фахівців із соціальної роботи центру соціальних служб наявність обліку сімей є можливістю самостійно виявити сім'ю, яка потребує соціальних послуг.

Отже, на етапі отримання повідомлення про сім'ю, фахівець із соціальної роботи центру соціальних служб аналізує наявну інформацію про потенційного отримувача послуг, виключає необхідність кризового втручання, налагоджує зв'язок з сім'єю щодо якої надійшла інформація, домовляється про дату візиту у родину [20].

Другим етапом ведення випадку є оцінювання потреб сім'ї. Фахівці центру соціальних служб ведуть документацію відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005, яким затверджено бланк акту оцінки потреб сім'ї/особи. В Законі України «Про соціальні послуги» оцінювання потреб має таке значення: «аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставинах та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я». Вивченням науково методичної основи

оцінки потреб займались такі вітчизняні дослідники як І. Зверева, З. Кияниця. Ж. Петрочко. Науковці визначають процес оцінювання як збір, аналіз та узагальнення інформації про умови проживання потенційного отримувача послуг, матеріальне забезпечення, характер відносин в сім'ї, стиль життя (переконавання, уподобання, тощо), а також вміння, знання членів сім'ї, готовність отримувати допомогу від соціальних служб, брати участь у плануванні шляхів виходу з кризи та виконувати для цього певні дії (Додаток Б).

Оцінювання потреб сім'ї, яка ймовірно опинилась в складних життєвих обставинах, передбачає відвідування родини за місцем проживання. До 2013 року такий візит мав назву «соціальне інспектування», на сьогодні «відвідування сім'ї» – це візит до родини, яку заздалегідь попереджено про зустріч (якщо є така можливість). За місцем проживання сім'ї фахівець із соціальної роботи інформує членів родини про причину та мету його візиту, налагоджує контакти з членами сім'ї, мотивує їх до подальшої співпраці. Відвідування родини є дуже відповідальним моментом, від тактовності, професійності фахівця із соціальної роботи залежить подальший процес взаємодії членів сім'ї і фахівця. Важливо створити атмосферу довіри та доброзичливості [31; 32].

За результатами оцінювання потреб сім'ї в наданні соціальної підтримки, в якій фахівець із соціальної роботи зазначає які соціальні послуги необхідно надати родині для виходу з ситуації неблагополуччя, приймається рішення про надання соціальних послуг, це третій етап ведення випадку. В практичній діяльності Дмитрушківської ОТГ, відповідно до положення про заклад, підставою для надання послуг є результати оцінки потреб та особиста заява (звернення) особи до закладу для отримання соціальних послуг.

Важливим принципом надання допомоги є добровільність в її отриманні, але для окремих верств населення приймається рішення про обов'язкове надання послуг:

- батьки, які не виконують свої права відносно дітей;
- кривдники (особи, що застосовували насильницькі дії до осіб, в тому числі вчиняли домашнє насильство), яких за рішенням суду направили на

проходження корекційних програм;

– особи, в тому числі діти, які перебувають на обліку в центрах пробації.

Особлива увага приділяється тим сім'ям, в яких батьки нехтують потребами дітей, порушуються права дитини, у випадку коли батьки не виконують батьківські обов'язки, рішення про надання послуги соціального супроводу приймається на комісії з питань захисту прав дитини [33].

На цьому етапі ведення випадку вирішується які послуги будуть надані сім'ї, в якому обсязі, визначається яких спеціалістів необхідно залучити для організації допомоги, призначається відповідальний спеціаліст за ведення випадку (надання соціальної послуги).

Рішення приймається протягом трьох робочих днів. Якщо заявникові надається відмова в наданні соціальної послуги, вона повинна бути обґрунтована.

Наступним, четвертим етапом, ведення випадку є розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг. Для кожної послуги (супроводу, консультування, профілактики) є затверджений відповідним стандартом надання соціальних послуг бланк плану. Як правило, в плані обов'язково зазначаються дії (заходи), які необхідно виконати отримувачу послуг та відповідальному за надання послуги, терміни виконання. В плані соціального супроводу зазначається також очікуваний результат, до чого необхідно прагнути і як зміняться обставини у разі повного виконання завдань, передбачених планом. Зрозуміло, що сім'я – це динамічна система, в якій обставини можуть змінюватись, пункти плану втрачати актуальність, тому під час роботи є можливість переглянути і внести корективи в роботу з сім'єю. Строк здійснення супроводу сім'ї визначається індивідуально, в залежності від типу складності випадку, ступені спроможності отримувача послуг самостійно вирішити проблему, яка виникла, ресурсів громади забезпечити потреби людини в послугі. Індивідуальний план підписується отримувачем і надавачем послуг, при чому фахівець із соціальної роботи повинен переконатися, що члени сім'ї розуміють зміст заходів, викладених в плані [56].

Наступним етапом є укладання договору про надання послуг, невід'ємною частиною якого є індивідуальний план. Сторонами договору є

надавач соціальних послуг та отримувач. В договорі прописуються права, обов'язки кожної зі сторін, умови та терміни отримання послуги.

У разі, якщо послуга надається в обов'язковому порядку (у випадках, передбачених законом) договір є не обов'язковим. Якщо послуга є разовою, або відбулося кризове втручання, договір не укладається. У разі, якщо сім'я не виконує умови договору, договір може бути розірвано лише після письмового попередження отримувача про припинення надання соціальних послуг.

Фахівець із соціальної роботи перед тим, як підписати договір, повинен пересвідчитись, що друга сторона отримала повну інформацію про умови взаємодії, вмотивована працювати в команді.

Наступним етапом ведення випадку є безпосередній процес надання соціальних послуг та моніторинг якості надання послуг. Соціальні послуги сім'ї надаються отримувачам послуг відповідно до державних стандартів надання соціальних послуг та індивідуального плану. Фахівець із соціальної роботи виконує свої професійні функції, застосовує знання, вміння, використовує форми і методи ведення соціальної роботи [54]. Крім виконання певних дій, фахівець із соціальної роботи веде документацію, в якій фіксує те, що відбувається в сім'ї: позитивні зміни, бажання співпрацювати, ухилення від співпраці, ресурси, які залучалися для вирішення проблеми, тощо. Це дає змогу аналізувати та контролювати ситуацію, зафіксувати соціальну історію сім'ї, яка може бути джерелом інформації для роботи з отримувачем послуг в майбутньому, а також отримати повну інформацію про сім'ю у разі відсутності фахівця із соціальної роботи, який призначений відповідальним за ведення випадку.

В ході роботи матеріали про перебіг надання соціальних послуг можуть розглядатися на комісії з питань захисту прав дитини, на яку запрошується родина, рішенням комісії терміни надання послуги можуть бути продовжені. Це є моніторингом надання соціальних послуг [34; 41].

Отже, ведення випадку – це комплексний і систематичний процес надання соціальних послуг, у центрі уваги якого є потреби кожної дитини та її сім'ї, під час якого об'єднуються ресурси різних служб та установ задля результату – вирішити складні життєві обставини або мінімізувати їхній вплив

на функціонування сім'ї.

2.2. Сутність та досвід роботи з сім'ями в складних життєвих обставинах в центрі соціальних служб

Базою дослідження роботи з сім'ями нами було визначено Дмитрушківської ОТГ. Було проаналізовано статистичні дані роботи центру за 9 місяців 2021 року, а саме «Моніторинг надання соціальних послуг сім'ям/особам вразливих груп населення, у т.ч. які перебувають у складних життєвих обставинах» та «Моніторинг здійснення соціальної роботи з сім'ями/особами вразливих груп населення, у т.ч. які перебувають у складних життєвих обставинах», річний план роботи Дмитрушківської ОТГ, а також особові справи отримувачів послуг. Було проведено опитування отримувачів послуг та бесіда з фахівцями із соціальної роботи, які безпосередньо надають соціальні послуги.

Було з'ясовано, що діяльність Дмитрушківської ОТГ спрямована на здійснення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, які належать до вразливої категорії населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах. Робота з сім'єю/особою включає в себе раннє виявлення, оцінку потреб, надання соціальних послуг. Протягом 9 місяців 2021 року робота проводилась з 549 сім'ями (у них кількість осіб старше 18 років – 695, дітей – 582).

Послуга соціального супроводу сімей/осіб, які опинились в складних життєвих обставинах була надана 78 сім'ям. З них отримували послугу соціального супроводу 52 сім'ї, в яких батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків із виховання дитини. Послуга консультування (психологічне консультування, первинна консультація юрисконсульта, допомога в аналізі життєвої ситуації, мотиваційне консультування) надавалась 176 сім'ям. Соціальна послуга «профілактика» була надана 43 сім'ям. Послуга представництво інтересів» отримали 6 сімей. Послуга соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування отримали 45 сімей. Послугу інформування (надання інформації

щодо отримання соціальної, медичної, юридичної допомоги, адміністративних послуг) отримали 429 сімей.

В результаті надання соціальних послуг було задоволено 833 потреби сімей, а саме:

- психологічної допомоги – 204;
- юридичної допомоги – 171;
- працевлаштування – 13;
- влаштування до закладів освіти – 24;
- організації лікування – 4;
- вирішення житлово-побутових проблем – 45;
- гуманітарної допомоги – 186;
- сприяння в оформленні документів – 33;
- відновлення реєстрації – 2.

З метою допомоги батькам в складних життєвих обставинах, у місті Суми функціонують 4 сім'ї патронатних вихователів, основна функція яких забезпечити право кожної дитини виховуватися в безпечному сімейному середовищі на період відновлення здатності батьків опікуватись дитиною та виховувати її. Патронат над дитиною у місті Суми забезпечує право дитини на виховання в сім'ї та надає шанс врятувати родину, яка опинилась в складних життєвих обставинах [11]. Патронатні вихователі допомагають впоратися з розривом з сім'єю, старим оточенням, а також уникнути всіх ризиків адаптації державних установ дітям, які були влаштовані до їхніх родин. Одночасно біологічним батькам надається послуга соціального супроводу, що передбачає комплексний підхід до вирішення ситуації, в якій опинилися родина в певний час свого функціонування. Фахівцями із соціальної роботи проводиться робота щодо підвищення батьківського потенціалу сімей, надається допомога щодо пошуку роботи, проведення лікування, залучаються ресурси близького соціального оточення, громади. Під час роботи з біологічною сім'єю фахівці із соціальної роботи беруть до уваги усвідомленість сім'єю наявності та причин обставин, які призвели до вилучення дитини, готовність співпрацювати з фахівцями для розв'язання власних проблем.

Сім'ї може одночасно надаватися декілька послуг, або одна послуга може

переходити в іншу, наприклад, за результатами профілактичної роботи (послуга профілактики) організовано послугу соціальний супровід. Аналізуючи статистичні дані, ми можемо зробити висновок, що важливим в системі соціальних служб є наявність посади психолога та юриста, адже у сімей, які перебувають у групі ризику або в складних життєвих обставинах, є потреба в психологічній допомозі та юридичній консультації.

Фахівцями із соціальної роботи було опрацьовано потребу кожного отримувача послуг у гуманітарній допомозі, для надання якої залучаються ресурси громади, волонтерів, громадських організацій та релігійних конфесій. Допомога надається у вигляді продуктових наборів, дезінфікуючих засобів, дитячого одягу, канцелярського приладдя, іграшок.

Фахівці із соціальної роботи для сімей в складних життєвих обставинах проводять профілактичні заходи, бесіди, спрямовані на підвищення виховного потенціалу батьків. Як приклад, було проведено семінар-практикум для батьків на тему «Вікові та індивідуальні особливості дітей молодшого шкільного віку», зустріч з батьками «Як протидіяти цькуванню дитини», «Що потрібно знати про підлітковий вік», тощо.

Фахівцями із соціальної роботи Дмитрушківської ОТГ організуються групові (масові) заходи для цільової аудиторії: новорічні та різдвяні свята «Лист Святому Миколаю», свята до Дня Матері «Мамо – рідна і кохана», Дня сім'ї, благодійна акція до Великодня, екскурсія до Міжнародного дня захисту дітей, свято до 1 вересня «До школи готові!», виставка дитячих робіт «Всесвіт очима дитини». До заходів залучаються діти та батьки із сімей, які є отримувачами послуг Дмитрушківської ОТГ. У період канікул з дітьми, які виховуються в сім'ях, що потребують додаткової уваги та підтримки, проводяться майстер-класи, тренінгові заняття.

З метою запобігання ранньому соціальному сирітству фахівці із соціальної роботи надають соціальні послуги вагітним жінкам та матерям з дітьми, які опинились в складних життєвих обставинах. Необізнаність молодих матерів щодо планування вагітності, складне матеріальне становище, відсутність підтримки з боку близьких призводить до того, що жінки мають ризик відмовитись від новонародженої дитини. З жінками проводяться бесіди,

консультації щодо ведення здорового способу життя, планування сімейного бюджету для задоволення потреб дитини, можливості поселення до установи, яка надає послугу притулку, зокрема до комунальної установи «Центр матері та дитини».

Профілактична робота проводиться з членами сімей з метою попередження явища насильства, жорстокого поводження з дітьми та формування моделі ненасильницької поведінки. Фахівці із соціальної роботи здійснюють відвідування родин, під час якого проводять бесіду, надають інформацію про установи та заклади, які запобігають здійсненню насильства в родині. Консультації психолога та юриста надаються в індивідуальному порядку, в приміщенні Дмитрушківської ОТГ, а також за допомогою засобів мобільного зв'язку.

З метою забезпечення комплексної роботи з отримувачем послуг фахівець із соціальної роботи може здійснювати направлення до іншої установи, яка може допомогти у розв'язанні проблем сім'ї, в складних життєвих обставинах. Направлення сім'ї/особи до іншого закладу здійснюється відповідно до форми, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005. З досвіду роботи Дмитрушківської ОТГ найчастіше отримувачів послуг направляють до центру зайнятості для організації допомоги з питань працевлаштування членів сім'ї, перенавчання або залучення до громадських робіт (26 направлень), до центру вторинної правової допомоги для надання вторинної юридичної консультації, оформлення та підготовки заяв до суду, юридичного супроводу (37 направлень), центру соціально-небезпечних хвороб – для проходження лікування від алко- наркозалежності (17 направлень). При неможливості задовольнити потреби особи в соціальній послугі у зв'язку з відсутністю у надавача можливостей її надавати, здійснюється переадресація отримувача послуг до іншої установи. Облік таких випадків не передбачено законодавством, але в документації здійснюється відповідний запис [48].

З метою інформування мешканців громади про перелік соціальних послуг та умови їх отримання здійснюється висвітлювання діяльності на інформаційному порталі Уманської районної ради, в соціальній мережі

Фейсбук, в пресі. Фахівці беруть участь у брифінгах, де висвітлюється соціальна тематика, як приклад: «Допомога дітям, які втратили родину або опинились в складних життєвих обставинах», «Взаємодія з правоохоронними органами задля безпеки мешканців громади», «Безпека дітей понад усе», приймають участь у засіданнях комісій, які вирішують питання сімей та осіб, які належать до вразливої групи населення, виступають на батьківських зборах, радах профілактики, тощо.

Важливою є участь фахівця із соціальної роботи в роботі комісії з питань захисту прав дитини, яка захищає та реалізує права дітей. Фахівець із соціальної роботи готує інформацію про потреби сім'ї, в якій батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків, в соціальних послугах, доводить до відома членів комісії стан справ в родині, якій надається послуга соціального супроводу, бере участь у прийнятті рішення про доцільність позбавлення батьківських прав чи, навпаки, повернення дітей на виховання у родину. Засідання комісії з питань захисту прав дитини відбувається щомісячно, розглянуто 102 справи сім'ї, які отримували соціальні послуги в Дмитрушківській ОТГ.

З метою вивчення діяльності фахівця із соціальної роботи з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах, нами було проведено анкетування членів сімей, які отримували послугу «соціальний супровід» Дмитрушківської ОТГ (Додаток А). За результатами опитування 50 отримувачів послуг Дмитрушківської ОТГ, з числа сімей, які перебували в складних життєвих обставинах, з'ясовано, що найчастіше про соціальні послуги, вони дізналися наступним чином:

- в закладі охорони здоров'я – 1;
- в соціальних мережах – 1;
- від сусідів, знайомих – 2;
- під час оформлення допомоги в департаменті соціального захисту – 3;
- в навчальному закладі – 4;
- в службі у справах дітей – 8;
- при візиті фахівця із соціальної роботи до родини – 31.

На запитання «Чи брали Ви участь в розробці індивідуального плану

роботи з Вашою родиною» відповіді розподілились наступним чином:

- так – 27;
- ні – 4.
- не пам'ятаю – 19.

При з'ясуванні у отримувачів послуг які саме організації/спеціалісти, крім центру соціальних служб залучалися до розв'язання їхніх проблем, відповіді розподілились наступним чином (респонденти обирали декілька варіантів):

- складно відповісти – 31;
- служба у справах дітей – 10;
- навчальні заклади – 6 ;
- управління соціального захисту населення – 1;
- інші – 2 «дільничний офіцер поліції», «Центр матері та дитини».

На питання «Чи влаштовувала Вас періодичність візитів фахівця із соціальної роботи до Вашої родини» відповіді були наступні:

- так – 21;
- ні, багато – 26;
- ні, мало – 3

На запитання «Чи будете звертатися до центру соціальних служб у разі виникнення життєвих труднощів у Вашій родині» відповіли наступне:

- так – 44;
- ні – 3;
- складно відповісти – 3.

На запитання «Чи влаштовували Вас заходи, які здійснював фахівець під час надання послуги Вашій родині» отримувачі послуг відповіли наступним чином:

- так – 44;
- ні – 5.

З'ясовуючи, які саме заходи посприяли вирішенню складних життєвих обставин, отримали наступні результати:

- представництво інтересів в інших установах – 36;
- систематичне відвідування родини – 25;

- бесіда з членами родини – 24;
- психологічна підтримка – 21;
- сімейна нарада – 3;
- тренінг – 3;
- інше – 4 «придбання їжі», «погашення боргів за комунальні послуги», «придбання житла», «отримання прописки».

Інтерпретація результатів свідчить про те, що «перше знайомство» фахівця із соціальної роботи центру соціальних служб та отримувача послуг відбувається при візиті фахівця до родини, під час якого сім'я дізнається про можливість скористатися соціальними послугами (62 відсотка респондентів). Отже, від встановлення контакту при першій зустрічі залежить подальша взаємодія фахівця з членами родини. Важливим є також інформування мешканців про послуги центру за допомогою розповсюдження інформації суб'єктами соціальної роботи. Аналізуючи відповіді респондентів щодо того, чи брали вони безпосередню участь у розробці плану супроводу, бачимо, що лише 54 відсотка респондентів взяли на себе відповідальність за власну долю та брали участь у розробці шляхів подолання життєвої ситуації, для 46 відсотків – підписання плану було формальним. Щодо візитів фахівців із соціальної роботи до сім'ї, то 52 відсотка респондентів вважали, що візитів, кількість яких передбачено законодавством, було більш, ніж хотілося сім'ї. Це може свідчити про дискомфорт, який виникав у отримувачів соціальних послуг, при перебуванні фахівця на їхній території. Отримуючи послугу соціального супроводу, сім'ї вважають, що саме фахівець із соціальної роботи є відповідальним за організацію роботи з їхньою родиною, 62 відсотки відповіли, що їм складно відповісти яка ще організація залучалась до розв'язання їхньої складної ситуації.

Опитувані виявили високу задоволеність заходами, які здійснювали фахівці із соціальної роботи під час супроводження родини. І лише 8 відсотків сімей зазначили, що їм не вистачило заходів, які б сприяли покращенню матеріального становища сім'ї. Відповіді «придбання їжі», «погашення боргів за комунальні послуги», «придбання житла», «отримання прописки» свідчить про слабе розуміння отримувачів послуг професійної допомоги, яка

спрямована на зміни якості життя людини, а не на забезпечення догляду та здійснення виключно матеріального забезпечення. Відповіді на запитання щодо заходів, які посприяли вирішенню їхньої проблеми, розділились наступним чином: представництво інтересів в інших установах – 36; систематичне відвідування родини – 25; бесіда з членами родини – 24; психологічна підтримка – 21, сімейна нарада – 3, тренінг – 3. Про високий рівень довіри до фахівців із соціальної роботи свідчить 88 відсотків отримувачів послуг, які відповіли, що в подальшому, у разі виникнення потреби, звернуться до фахівця із соціальної роботи.

Отже, вивчення досвіду роботи Дмитрушківської ОТГ з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах, дало змогу проаналізувати яким чином організована робота, які види та методи соціальної роботи застосовуються в практичній діяльності та визначитись з рекомендаціями для підвищення ефективності процесу надання соціальних послуг.

2.3. Методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи соціальних служб з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах

Забезпечення сімей та осіб, які опинились в складних життєвих обставинах, базовими соціальними послугам є повноваженнями органів місцевого самоврядування. Від того, як налагоджений процес управління в закладах, надавачах соціальних послуг, залежить якість життя сімей, які потребують соціальної допомоги. Тому важливо, щоб діяльність соціальних служб була ефективною.

Ефективність – це результат будь якої дії чи діяльності. Результатом соціальної роботи є надання допомоги тим, хто її потребує та підтримка вразливих верств населення. Результатом роботи фахівців соціальної служби є, по-перше, подолання отримувачами послуг складної ситуації, в якій вони опинилися, по-друге, зробити так, щоб в подальшому сім'я/особа змогла вирішувати складні життєві обставини, застосовуючи власні ресурси, сильні сторони тощо. Отже, ефективність соціальної роботи – це максимальне

можливе в даних умовах досягнення мети щодо задоволення потреб отримувачів послуг при оптимальних затратах.

Ефективність досягається при правильно організованому процесі управління, який полягає у створенні умов для того, щоб соціальні служби досягали своєї мети, та поставлених цілей, а також в перспективі відповідали очікуванням своїх клієнтів.

Управління в центрі соціальних служб характеризується специфічними особливостями, які необхідно враховувати в роботі. Критерії планування та оцінки діяльності повинні бути доповнені низкою елементів, які виникають з причини того, що основна мета діяльності соціальної служби – це допомога.

Особливостями в роботі соціальних служб є наступні:

– робота з сім'ями та особами, які опинились в складних життєвих обставинах вимагає стресостійкості від фахівців, адже робота такого характеру створює більшу ймовірність виникнення складних ситуацій з отримувачами послуг, колегами та більший ризик професійного вигорання. Надання соціальної підтримки викликає залежність отримувача послуг від наданих їм послуг. В інших галузях відсутні такого типу проблеми;

– фахівці соціальних служб несуть особливу відповідальність через те, що працюють з безпорадними людьми, які мають обмежені можливості через фізичний чи психічний стан, дітьми, особами з залежностями, постраждалими від насильства тощо. Це потребує від фахівців вміння поєднувати процеси задоволення потреб отримувачів послуг та вимоги законодавства, в тому числі формалізм та велику кількість документів, обумовлених державними стандартами надання послуг;

– необхідність пристосовуватись до потреб громади, створення нових програм дій, спрямованих на вирішення актуальних для громади проблем. Залучення отримувачів послуг до активної участі у процес надання соціальних послуг;

– нестача кадрів, що викликана обмеженим фінансуванням з одного боку та недостатньою кваліфікацією та компетентністю з іншого. Значне психоемоційне навантаження, низький рівень оплати праці, робота «на території» і одночасно високі вимоги до професійної кваліфікації призводять до

того, що молоді кадри не зацікавлені роботою в соціальній службі;

– складність вимірювання досягнутих результатів у роботі з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах. Зміни, які відбуваються в сім'ї отримувача послуг (зміни в поведінці, стилю життя, відмова від шкідливих звичок тощо) вимірити та оцінити доволі складно, на це потрібно час та спеціальні дослідження. Ефективність надання соціальних послуг важко перевірити, вона залежить від багатьох факторів, і, приймаючи рішення, про надання соціальної послуги, керівник соціальної служби бере на себе відповідальність за долю іноді кількох осіб.

Тобто, оцінюючи ефективність роботи соціальної служби необхідно враховувати вищезазначені фактори.

Процес управління містить в собі наступні етапи: планування, організація, мотивація та контроль.

Планування – діяльність, яка спрямована на визначення перспективи, шляхи і способи досягнення цілей. Передумовою успішного планування є набуття знань, інформації, визначення проблем, потреб та очікувань.

Перспективне планування в соціальній службі відображається в розробленні та затвердженні програми терміном дії на декілька років, яка затверджується засновником соціальної служби. Програма розробляється відповідно до нормативно-правових актів, що встановлюють основні засади державної політики у сфері соціальних послуг.

Передумовою розробки програми чи перспективного плану діяльності соціальної служби має бути:

1. Визначення проблеми на рівні громади, на розв'язання яких спрямована діяльність центру соціальних служб.
2. Проведення аналізу причин виникнення проблеми, окреслення її масштабів.
3. Наведення статистичних, аналітичних даних, які мають бути враховані під час визначення напрямів роботи.
4. Визначення мети програми.
5. Визначення очікуваних результатів від виконання програми.
6. Оцінювання трудових, фінансових, матеріальних ресурсів.

Отже, програма або перспективний план роботи соціальної служби має бути спрямований на соціальну підтримку та надання соціальних послуг мешканцям відповідно до їхніх потреб та оперативно реагувати на соціальні, економічні зміни у громаді.

Ефективною робота соціальних служб з сім'ями та особами, які опинились в складних життєвих обставинах, буде якщо дотримуватись наступних рекомендації саме в процесі організації роботи.

Підбір кадрів та їх навчання. Це є ключовим моментом організації роботи, оскільки працівники є найважливішим ресурсом будь якої організації. Отже, працівники повинні відповідати вимогам Класифікатора професій і мати відповідний фаховий рівень (соціальний працівник, фахівець із соціальної роботи, соціальний педагог, психолог, соціальний менеджер), що підтверджується документом про освіту.

Кожен фахівець, який працює у сфері «людина - людина», що передбачає їх здатність успішно функціонувати в системі міжособистісних відносин, має вдосконалювати свої знання та підвищувати професійну кваліфікацію. Робота з кадрами в соціальній службі має включати наступні складові:

1. Організація для працівників неформальної освітньої діяльності з питань, пов'язаних з його безпосередньою роботою, які організують урядові та неурядові організації, в тому числі, міжнародні. Як приклад, участь фахівців у семінарах «Питання впровадження патронату», «Сучасні підходи у профілактиці дитячого і сімейного неблагополуччя». тренінгах «Гендер і дискримінація», «Насильство – не норма: безпечні кордони для батьків та дітей» тощо.

2. Підвищення кваліфікації для фахівців із соціальної роботи, яке передбачено законодавством не рідше ніж один раз на п'ять років. У бюджеті організації мають бути заплановані видатки на навчання і розвиток професійних навичок фахівців. Важливим для керівника є забезпечення оволодіння фахівцями тими навичками, які необхідні для виконання його завдань. Як приклад, з такої тематики: знання особливостей поведінки отримувачів послуг з певними захворюваннями, в стані гострої кризи; розуміння загрози фізичної та словесної агресії з боку отримувачів; розуміння

релігійних та культурних особливостей отримувачів послуг тощо.

3. Атестація, яка проводиться з метою підвищення рівня професійної діяльності шляхом оцінки результатів роботи працівника, його ділових та професійних якостей. Результатами атестації є рішення про відповідність або невідповідність займаній посаді. Успішне проходження атестації є однією з підстав підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи, що є також мотивацією для них.

4. Супервізія, яка є професійною підтримкою, полегшує роботу фахівців, особливо, нещодавно прийнятих на роботу. Супервізія в соціальній сфері – це орієнтована на людину діяльність, яка поєднує як підтримку персоналу, так і реалізацію функцій та контролюючу функцію. Робота з сім'ями в складних життєвих обставинах за своєю суттю має справу з особистими проблемами людей, насильством, інвалідністю, бідністю, дераціональними. Тож задля ефективної допомоги людям, фахівець має розділити з отримувачами послуг їхній безпорадний стан, емоції. Під час супервізії обговорюються як почуття працівника, які виникають під впливом роботи, так і практичні аспекти роботи. Рекомендуємо під час супервізії здійснювати наступні заходи: спільні відвідування отримувачів соціальних послуг, роботу в парах, регулярні групові зустрічі, професійну психологічну підтримку.

5. Профілактика професійного вигорання. Фахівці соціальних служб мають високий ризик потрапляння до категорії осіб із синдромом професійного вигорання, що може бути механізмом психологічного захисту у вигляді відсутності емоційного реагування на психотравмуючий вплив. З метою недопущення професійного вигорання, пропонуємо в ході організації роботи з персоналом включати проведення тренінгів, основною метою яких є згуртування колективу, майстер-класів із розвитку професійної мобільності, здоров'язберігаючих принципів взаємодії з отримувачами послуг та інші класичні та інноваційні технології підвищення рівня стресостійкості.

6. Методична підтримка фахівців. Працівники соціальної служби повинні своєчасно забезпечуватись інформацією про зміни в законодавчих і нормативно-правових документах, методичними та інструктивними матеріалами щодо надання послуг. Інформування має відбуватися на постійній

основі під час щотижневих нарад, методичних днів. Доцільно зауважити, що з метою оперативності і своєчасності доведення до працівників, частина інформації може пересилатися на робочі поштові скриньки працівників. Важливо отримувати від працівників зворотній зв'язок, що може виражатися в письмових звітах, обговорення на нарадах, застосування методу мозкового штурму, доповідні записки.

Налагодження співпраці з партнерськими організаціями, неурядовими громадськими організаціями, іншими установами, делегування повноважень. Надання соціальних послуг сім'ям в складних життєвих обставинах є функцією держави, однак в Україні існує мережа недержавних організацій, які здатні надавати послуги на рівні громади. Громадські організації завдяки своїй мобільності найчастіше беруть на себе функцію розв'язання нових соціальних проблем, і швидше реагують на потреби у соціальній сфері. У своїй роботі громадські організації керуються очікуваннями своїх клієнтів, мають досвід, користуються довірою, завдяки наближеності до клієнтів. Особливо це діє, коли членами громадських організацій є люди, які безпосередньо обізнані в проблемі (батьки вихователі прийомних родин, об'єднання батьків, які виховують дитину з інвалідністю, людей з різними формами залежностей тощо). Громадські організації мають такі ресурси, як волонтерська праця, підтримка на засадах «рівний - рівному», альтернативні матеріальні ресурси.

Акумуляція зусиль державного сектору та громадських організацій для допомоги сім'ям в складних життєвих обставинах дасть можливість вивчити потреби і очікування отримувачів послуг, сформувати громадську думку про соціальну проблему та надавати адресні соціальні послуги.

Інформування суспільства про діяльність соціальних служб. Соціальні служби працюють для мешканців громади, тому повинні давати повну та прозору інформацію про свою діяльність. Не менш важливою причиною надавати інформацію про свою роботу є залучення як майбутніх отримувачів послуг, так і громадськості до співпраці. Одним із заходів інформаційно-роз'яснювальної роботи з населенням є розроблення інформаційних карток про послуги, які надаються, довідників та буклетів. Вони можуть бути розміщені на інформаційних стендах, на вебсторінці, використовуватись як роздатковий

матеріал під час проведення заходів.

Ефективність діяльності соціальних служб значно залежить від розуміння мешканців громади про соціальні програми, послуги, які надаються організацією. Наявність хибних стереотипів, які впливають на суспільні настрої, відіграють негативну або навпаки позитивну роль у формування ставлення цільової групи до соціальної служби і від цього залежить якість наданої допомоги людям у кризі. Поширені стереотипи гальмують формування в суспільстві сімейно орієнтованого підходу до роботи з сім'ями в складних життєвих обставинах, особливо тих, де батьки вживають алкогольні напої, ухиляються від виконання батьківських обов'язків. Пересічні громадяни вважають, що «дитині краще в інтернаті, ніж в такій сім'ї». Також хибні стереотипи виникають у батьків з низькою соціальною відповідальністю. Наприклад, «соціальні служби забирають дітей з сім'ї». Щодо методів протидії хибним стереотипам можна запропонувати наступні: проведення «благодійних акцій» для сімей з дітьми, залучення сімей до участі у святкуванні Дня Матері, Дня сім'ї, новорічних заходів, організація груп взаємопідтримки, соціальна реклама, залучення допомоги спонсорів і організація зворотного зв'язку – звіт про використані ресурси, надані спонсорами, досягнені результати.

Матеріальне забезпечення соціальної служби як надавача соціальних послуг. Лише робота в хороших умовах з відповідним технічним обладнанням може забезпечити високу ефективність та якість послуг. Важливо, щоб в приміщенні надавача соціальних послуг, були створені умови що дозволяють комфортно працювати, здійснювати прийом отримувачів послуг, дотримуючись принципу приватності та конфіденційності. Крім того необхідно мінімізувати ризики для самих працівників, бо отримувачами послуг можуть бути люди, що мають інфекційні захворювання. Тому важливо організувати робоче місце так, що була дистанція, можливість провітрити приміщення.

Підвищенню ефективності робочого процесу сприяє комп'ютеризація виконуваних процесів, особливо звітності, що дозволяє мінімізувати навантаження на фахівця та дає можливість зосередитись на проблемах отримувача послуг. Наявність єдиної системи обліку та збереження інформації полегшує процес обміну інформації в колективі. Наявність транспортного

засобу дозволяє швидко реагувати на екстрені ситуації, які можуть статися в сім'ях, які опинились в складних життєвих обставинах.

Врахування вищезазначеного в діяльності соціальної служби буде сприяти підвищенню ефективності надання соціальних послуг сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах.

Впровадження державних соціальних стандартів у діяльність соціальної служби передбачає проведення моніторингу, контролю та оцінку якості соціальних послуг, що надаються.

Моніторинг – це періодичний перегляд діяльності фахівців соціальної служби, оцінка результатів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення. Моніторинг поточної діяльності в соціальній службі керівнику необхідно здійснювати постійно шляхом перевірки ведення фахівцями документації, стану реалізації плану роботи та встановлених нормативів. У разі наявності недоліків, доречно розробити заходи, спрямовані на їх усунення та перевіряти їх виконання. Заходами моніторингу є планові та позапланові перевірки. Про проведення планової перевірки працівники попереджаються заздалегідь, позапланові перевірки проводяться у разі отримання скарг з боку отримувачів послуг чи при виникненні конфліктної ситуації між фахівцем та отримувачем послуг.

Внутрішній моніторинг та оцінка якості соціальних послуг включає в себе перевірку та аналіз документації, спостереження за процесом надання соціальних послуг, бесіда/співбесіда, опитування/анкетування. Аналіз документації, спостереження дає змогу вчасно внести корегування в індивідуальний план отримувача послуг, включивши форми і методи роботи відповідно до його потреб, фізичного та психологічного стану.

Суб'єктами опитування та анкетування повинні бути як отримувачі соціальних послуг, так і надавачі. Отримувачі надають споживацьку оцінку, фахівці висловлюють фахове бачення проблеми. Оцінка з боку отримувачів соціальних послуг є надзвичайно важливим елементом оцінювання соціальних послуг, що дає змогу визначити подальші орієнтири розвитку соціальної служби, визначити попит на види соціальних послуг, і головне – визначити ступень задоволення потреб. Зворотний зв'язок з отримувачами послуг можна

підтримувати за допомогою фіксації запитів, відгуків, скарг. Як приклад, оформити журнал звернень та пропозицій. Всі звернення повинні розглядатися керівництвом, за результатами аналізу приймаються необхідні управлінські рішення. Не менш важливим є залучення експертів – професіоналів в соціальній сфері, на відміну від отримувачів вони надають оцінку відповідно до тих правил і норм, що існують в соціальній сфері.

За результатами проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості має бути проведення виробничих нарад, прийняття рішень щодо заохочення чи притягнення до відповідальності працівників, планування заходів щодо усунення недоліків та покращення якості соціальних послуг.

Моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг фахівцями соціальної служби дає змогу провадити соціальну роботу в громаді відповідно до потреб отримувачів послуг та поліпшити взаємодію надавачів соціальних послуг та інших зацікавлених установ та організацій, в тому числі громадських об'єднань.

Підсумовуючи вищезазначене, вважаємо, що підвищення та вдосконалення ефективності діяльності соціальних служб з сім'ями та особами, які опинились в складних життєвих обставинах, можливе при дотриманні наступних умов:

1. Наявність в соціальній службі перспективної програми діяльності, яка ґрунтується на основі аналізу та планування.

2. Дотримання в роботі з отримувачами послуг Державних соціальних стандартів надання соціальних послуг.

3. Забезпечення належної кількості працівників, яка відповідає кількості поставлених перед ними завдань. Це буде сприяти зменшенню професійного вигорання фахівців, перевантаження роботою.

4. Підвищення кваліфікації фахівців, в тому числі керівників.

5. Організація можливості для розвитку фахівців, їхня участь у прийнятті рішень, соціальні гарантії, адекватний рівень винагороди за роботу.

6. Спрощена процедура організації надання соціальних послуг, адаптація їх до потреб отримувача послуг.

7. Організація належних умов роботи для фахівців (приміщення для

роботи, транспорт, технічні засоби).

8. Комп'ютеризація процесів, в тому числі звітності.

9. Налагодження співпраці з суб'єктами взаємодії щодо надання соціальних послуг сім'ям та особам, які опинились в складних життєвих обставинах.

10. Співпраця та делегування повноважень, в тому числі шляхом соціального замовлення, громадським організаціям.

11. Орієнтація на отримувача послуг – застосування індивідуального підходу в надання соціальних послуг.

12. Створення умов для залучення ресурсів громади для надання допомоги вразливим категоріям населення, в тому числі благодійної діяльності бізнес – структур.

Отже, на нашу думку, запропоновані нами заходи сприятимуть покращенню якості соціальних послуг, доступності, оперативності дій фахівців соціальної служби з одного боку та реалізацію кожним працівником своїх здібностей та можливостей, творчого потенціалу, що позитивно вплине на удосконалення роботи соціальної служби в цілому.

Висновки до розділу 2

Від того як налагоджений процес організації роботи з сім'ями, які опинилась в складних життєвих обставинах, залежить сприятлива соціально демографічна ситуація в громаді.

Прийняття у 2020 році Закону України «Про соціальні послуги» дало змогу на законодавчому рівні використовувати в роботі з сім'єю технологію «ведення випадку». Ведення випадку включає в себе наступні етапи: аналіз заяви/звернення про сім'ю яка опинилась в складних життєвих обставинах, оцінка потреб родини в соціальних послугах, прийняття рішення про надання соціальних послуг, планування надання соціальних послуг, укладання договору про надання послуг та індивідуального плану, моніторинг надання послуг та оцінка їх якості. Ефективність ведення випадку залежить від того наскільки фахівець із соціальної роботи зможе організувати максимальне залучення отримувача послуг до розв'язання власних складних життєвих ситуацій.

Аналіз діяльності та вивчення досвіду роботи Дмитрушківської ОТГ з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах, а саме, опрацювання статистичних даних, ведення документації, особових справ отримувачів послуг, опитування отримувачів послуг, дало змогу зробити висновок, що від того, як налагоджений процес управління залежить якість життя сімей, які потребують соціальної допомоги. Управління соціальною службою передбачає діяльність, скеровану на ефективне досягнення мети соціальної служби через визначення цілей та змісту діяльності, постановку завдання, організації процесу надання соціальних послуг, та контролю. Розроблені нами методичні рекомендації дозволять врахувати специфічні особливості роботи з сім'ями в складних життєвих обставинах під час планування діяльності, звернути увагу на збереження та розвиток кадрового потенціалу та підвищити якість надання соціальних послуг сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах.

ВИСНОВКИ

Першим завданням нашого дослідження було *охарактеризувати особливості функціонування сімей, які опинились у складних життєвих обставинах, як об'єктів соціальної роботи.*

З'ясовано, що сім'я в складних життєвих обставинах в науковій літературі розглядається з точки зору її впливу на формування та розвиток особистості дитини, забезпечення її потреб. Це сім'я, яка в силу об'єктивних або суб'єктивних причин втратила виховні можливості, у зв'язку з чим в ній склалися несприятливі умови для утримання та виховання дитини. Тобто критерієм благополуччя чи неблагополуччя родини є її вплив на дитину, відношення до дитини. Сім'я в складних життєвих ситуаціях не дорівнює асоціальній сім'ї, адже з погляду на виконання інших соціальних функцій (крім виховної) батьки можуть бути соціалізованими. Навіть у зовнішньо благонадійних батьків, які мають високий соціальний статус, культурний та освітній рівень, порушення виховної функції призводить до виникнення ситуацій, в яких не задовольняються потреби дитини, що стає причиною психічного напруження, ненормативної поведінки, протиправних дій, тощо. І, навпаки, бідність в сім'ях не може бути причиною виникнення складних життєвих обставинах, якщо при низькому матеріальному забезпеченні, потреби дітей задовольняються. Спільними ознаками сімей в складних життєвих обставинах є:

- низька самооцінка;
- відсутність корисних соціальних зв'язків, натомість, наявність комунікації з особами, які мають низьку репутацію в суспільстві;
- інертність по відношенню до життєвих ситуацій, стереотипний та ригідний, сталий спосіб життя, який унаслідок передається «поколіннями»;
- невміння висловити власні думки, нечітка комунікація.

Родина, яка потрапила в обставини, внаслідок яких не в змозі функціонувати без сторонньої підтримки, має потребу в організації соціальних послуг. Якщо вчасно, тактовно і вміло організувати підтримку, то соціально вразлива сім'я подолає труднощі й перейде на наступний рівень свого розвитку.

Другим завданням нашого дослідження було *здійснити аналіз державних стандартів надання соціальних послуг сім'ям, які опинились в складних життєвих обставинах.*

Соціальні послуги визначаються у Законі України «Про соціальні послуги», як дії, спрямовані на подолання складних життєвих обставин (соціальна підтримка), мінімізації їх наслідків (соціальне обслуговування) та на профілактику (соціальна профілактика).

Соціальна профілактика спрямована на запобігання виникненню складних життєвих обставин та потраплянню сім'ї в такі обставини. Соціальна підтримка спрямована на вирішення проблем людини, подолання складних життєвих обставин (емоційна, інструментальна, інформаційна, підтримка громади). Сутністю соціального обслуговування є створення умов для включення соціально незахищених груп населення до суспільства, відновлення соціального статусу особи або сім'ї в суспільстві, підтримку її життєдіяльності.

Соціальні послуги надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг, які встановлюють вимоги до організації та надання соціальної послуги. В стандарті зазначається порядок оцінювання потреб отримувача соціальної послуги, укладення договору та розроблення індивідуального плану надання соціальної послуги, заходи, які становлять зміст послуги, вимоги щодо захисту та безпеки отримувача послуг, конфіденційності інформації. Стандартом передбачені вимоги до надавача соціальної послуги, а саме: кадровий потенціал, обладнання, інформаційне-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги, співпраця з іншими надавачами соціальних послуг, оцінка якості соціальної послуги. Отже, обсяг послуги, що надається, визначається не сторонами, а нормативними державними документами, якими прописана процедура отримання послуги і відповідальність за неналежний рівень надання такої послуги. Це сприяє підвищенню рівня довіри отримувача послуг до надавача послуг та захищає особисті права як отримувача послуг, так і фахівця, який її надає.

Третім завданням нашого дослідження було *визначити професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки сімей, які опинились в складних життєвих обставинах.*

Оцінювання потреб сім'ї в соціальних послугах, виявлення та соціальна підтримка сімей з дітьми, які опинились в складних життєвих обставинах, законодавством покладено на фахівця із соціальної роботи. Опис посадових обов'язків та кваліфікаційних вимог до посади «фахівець із соціальної роботи» викладений у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, що надають соціальні послуги, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518.

Виконання посадових обов'язків вимагає від фахівця із соціальної роботи володіти загальними компетенціями, такими як: дотримуватись етичної поведінки, забезпечувати конфіденційність, працювати в команді, критично мислити, приймати обґрунтовані рішення, налагоджувати співробітництво, уникати або попереджувати конфліктні ситуації. А також володіти професійною компетенцією за трудовою дією, наприклад, організовувати групи взаємопідтримки, реалізовувати соціальні проекти в громаді, приймати участь у визначенні потреб населення в соціальних послуг, аналізувати життєву ситуацію, використовувати методи спостереження, інтерв'ю тощо. Крім того для ефективного здійснення трудової діяльності фахівцю із соціальної роботи важливо володіти особистісними якостями, таким як чесність, порядність, емпатійність, гуманізм, рефлексія тощо.

Отже, професійне становлення фахівця із соціальної роботи вимагає від нього володіння вміннями, знаннями та досвідом, переконаннями та цінностями, що й становлять його професійну компетентність.

Четвертим завданням нашого дослідження було *проаналізувати інноваційні технології, форми і методи роботи фахівців центрів соціальних служб із сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.*

Орієнтуючись на аналіз науково-теоретичних джерел, нами було з'ясовано, що в роботі з сім'єю, яка перебуває в складній життєвій ситуації, застосовується технологія ведення випадку, що передбачає здійснення наступних етапів: аналіз заяви/звернення про сім'ю яка опинилась в складних життєвих обставинах, оцінка потреб родини в соціальних послугах, прийняття рішення про надання соціальних послуг, планування надання соціальних послуг, укладання договору про надання послуг та індивідуального плану,

моніторинг надання послуг та оцінка їх якості.

Проаналізувавши статистичні дані, ведення особових справ отримувачів послуг, документації, яку ведуть фахівці із соціальної роботи Дмитрушківської ОТГ, нами з'ясовано, що робота з сім'ями, в складних життєвих обставинах, спрямована на створення психологічного комфорту в сім'ях, безпечного середовища для дитини, підвищення батьківського потенціалу (рівня знань і навичок), мотивування членів сім'ї до змін, пошуку ресурсів і можливостей покращити життя, надання гуманітарної допомоги, залучення батьків і дітей до організації і проведення заходів профілактичного та соціально-педагогічного спрямування, організацію індивідуального консультування. Комплексне втручання в родину передбачає здійснення соціального супроводу, організації лікування, послуги патронату над дитиною, організацію сімейних групових нарад тощо.

Реалізація головної мети соціальної підтримки сім'ї в складних життєвих обставинах можлива при якісному оцінюванні потреб сім'ї, застосуванню адресного підходу, розвитку міждисциплінарного підходу, здійснення заходів, що становлять зміст соціальної послуги, включення сім'ї в процес не лише як об'єкта, але і як суб'єкта соціальної роботи.

П'ятим завданням нашого дослідження було *розробити методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи соціальних служб з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.*

Ефективність – це результат будь якої дії чи діяльності. Результатом діяльності соціальних служб є надання допомоги тим, хто її потребує та підтримка вразливих верств населення. Ефективність досягається при правильно організованому процесі управління, який полягає у створенні умов для того, щоб соціальні служби досягали своєї мети, та поставлених цілей, а також в перспективі відповідали очікуванням своїх клієнтів.

В розроблених нами методичних рекомендаціях запропоновані заходи, які можуть бути застосовані в процесі управління для підвищення ефективності діяльності соціальних служб. Розкрито зміст заходів, які впливають на процес планування, що передбачає визначення цілей та змісту діяльності, а також на організацію процесу надання соціальних послуг, мотивацію, в тому числі

роботу з кадровим ресурсом, та контроль (моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг).

Використання методичних рекомендацій у практичній діяльності соціальних служб сприятиме оптимізації роботи фахівців на всіх етапах надання соціальних послуг, визначенню послідовності заходів, що становлять зміст соціальної послуги, забезпеченню ефективного використання ресурсів, підвищенню якості надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боришевський М. Й. Сімейне виховання як гарант морального становлення особистості. *Початкова школа*. 1995. № 4. С. 4–9.
2. Віщукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта: навчальний посібник. Одеса: видавництво Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с.
3. Волкова В., Глушкова К. Соціально-педагогічна робота з сім'ями, що опинилися у складних життєвих обставинах. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія. Педагогіка*. 2013. № 2 (11). С. 37–42.
4. Горбунова-Рубан С. О., Вітковська І. М. Система надання соціальних послуг: сучасний стан. *SOCIOПРОСТІР*. 2017. № 9. С. 17–22.
5. Гордуз О. А. Нормативно-правові аспекти забезпечення захисту прав дітей в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Юриспруденція*. 2013. Вип. 61 (1). С. 20–22.
6. Гринчишин І. М. Спроможність територіальних громад: теоретичний дискурс. *Socio-economic problems the period of Ukraine*. 2018. № 6 (124). С. 51–56.
7. Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 479 [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text) (дата звернення 10.10.2021).
8. Деякі питання захисту дитини та надання послуги патронату над дитиною: постанова Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2021 р. № 893 (зі змінами) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/893-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення 07.11.2021).
9. Діагностика соціальної роботи як умова успішного її функціонування. *Соціальна робота: технологічний аспект*: навчальний посібник / за редакцією А. Й. Капської. К.: ДЦСССМ, 2004. С. 73–82.
10. Журавель Т. В. Соціальна профілактика як напрям соціально-педагогічної діяльності. *Соціальна педагогіка* / за загальною редакцією

- О. В. Безпалько: навчальний посібник. К.: Академвидав, 2013. С. 85–101.
- 11.Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах / автори-упорядники: Мороз О. М, Постолюк Г. І., Семигіна Т. В., Шипіленко О. С. К.: ЕКМО, 2008. 160 с.
- 12.Зверєва І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Ніколаєнко Л. О., Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: запитання та відповіді: методичний посібник. Київ: ЦСССДМ, 2006. 93 с.
- 13.Здійснення соціальної роботи із сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації в допомогу спеціалістам центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Миколаїв: СССДМ, 2016. 66 с.
- 14.Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навчально-методичний комплекс / загальна редакція І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрочко. К.: Фенікс, 2007. 528 с.
- 15.Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 232 с.
- 16.Капська А. Й., Пеша І. В., Міхеєва О. Ю., Соляник М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями: навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.
- 17.Колобова Я. В., Комарова М. Н., Лоріашвілі Л. С., Пеша І. В. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах: науково-методичний збірник / за ред. Н. М. Комарової. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2016. 112 с.
- 18.Конституція України: офіційний текст. Київ: КМ, 2013. 96 с.
- 19.Кузьмук О. М. Кризова сім'я як приклад соціальної вразливої категорії населення соціологічний аналіз феномену. *Нова парадигма*. 2008. Випуск 126. С. 208–217.
- 20.Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи із сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2018. № 2 (82). С. 207 – 212.

- 21.Лакуста Т. Д. Причини появи неповних сімей в сучасному суспільстві. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. 2011. Випуск 22. С. 88–90.
- 22.Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи: навчальний посібник. К.: МАУП, 2003. 382 с.
- 23.Любецька М. М. Аналіз діяльності центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції. Практика та досвід*. 2018. № 17. С. 102–108.
- 24.Любецька М. М. Актуальні питання здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 16. С. 133–136.
- 25.Максимова Н. Ю. Типологія сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота*. 2017. № 1. С. 45–51.
- 26.Мещан І. В. Соціальне обслуговування як складова соціального захисту населення: соціолого-управлінський аспект. *Соціологія*. 2015. № 8 (124). С. 71–76.
- 27.Оцінка потреб дитини та її сім'ї / за загальною редакцією І. Д. Зверєвої. Автори: І. Д. Зверєва, З. П. Кияниця, В. О. Кузькинський, Ж. В. Петрочко, І. Саммон. К.: Держсоцслужба, 2007. 144 с.
- 28.Петрочко Ж. В. Сімейно орієнтований підхід у соціальній роботі. *Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Психологічні науки*. 2016. № 1. С. 59–63.
- 29.Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/866-2008-%D0%BF#Text> (дата звернення 01.10.2021).
- 30.Посібник з методики міждисциплінарного ведення випадку при роботі з безпритульними, бездоглядними неповнолітніми дітьми. Київ: Організація «Право на здоров'я», 2010. 68 с.

31. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах: практичні рекомендації. Київ: Радник, 2019. 72 с.
32. Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text> (дата звернення 09.09.2021).
33. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах: Наказ Міністерства соціальної політики України від 31 березня 2016 року № 318 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (дата звернення 29.09.2021).
34. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів: наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 1261 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text> (дата звернення 20.09.2021).
35. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики: наказ Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15#Text> (дата звернення 06.10.2021).
36. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20/print> (дата звернення 10.10.2021).
37. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги: наказ Міністерства соціальної політики України від 12.06.2020 № 414 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text> (дата звернення 10.10.2021).
38. Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018

- р. № 658 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF#n49> (дата звернення 20.09.2021).
39. Про затвердження Порядку надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів: Постанова Кабінету Міністрів України від 05 квітня 2017 р. № 268 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/268-2017-%D0%BF#Text> (дата звернення 29.09.2021).
40. Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми: постанова Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2001 р. № 1751 (зі змінами) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1751-2001-%D0%BF#Text> (дата звернення 20.10.2021).
41. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи»: наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 20.06.2020 № 1179 URL: [file:///C:/Users/HP/Downloads/1179%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/1179%20(2).pdf). (дата звернення 29.09.2021).
46. Про затвердження Типового положення про центр соціально-психологічної реабілітації дітей: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 січня 2004 р. № 87 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/87-2004-%D0%BF#Text> (дата звернення 10.10.2021).
47. Про затвердження типових положень про заклади соціальної підтримки сімей, дітей та молоді: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 жовтня 2017 р. № 471 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/741-2017-%D0%BF#Text> (дата звернення 10.10.2021).
48. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах: наказ Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text> (дата звернення 08.10.2021).
49. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 587 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 29.09.2021).

50. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 29.09.2021).
51. Протас О. Л. Трансформація інституту сім'ї як чинник умов сімейного виховання. *Вісник післядипломної освіти. Серія «Педагогічні науки»*. 2020. С. 136–153.
52. Пугач Л. Все починається з сім'ї. *Психолог*. 2008. № 6. С. 25–30.
53. Слюсар Л. І. Сім'я в сучасній Україні; інституційна криза чи постіндустріальна трансформація. Демографічні процеси та тенденції. *Демографія та соціальна економіка*. 2007. С. 28–38.
54. Сороко В. М. Модернізація системи надання адміністративних послуг в контексті адміністративної реформи: навчально-методичні матеріали. К.: НАДУ, 2013. 68 с.
55. Сосюра М. О. Здійснення соціального супроводу дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, фахівцем із соціальної роботи. *Наукові записки кафедри педагогіки Харківського університету*. 2016. Випуск XXXIX. С. 184–190.
56. Соціальна робота в Україні: навчальний посібник / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; за загальною редакцією І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. К.: КЦССД, 2004. 256 с.
57. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посібник у 2-х частинах. Частина 1. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. К.: Обнова Компані, 2017. 256 с.
58. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посібник у 2-х частинах. Частина 2. Соціальна робота з вразливими сім'ями / А. В. Аносова, О. В. Безпалько, Т. П. Цюман; за загальною редакцією Т. В. Журавель, З. П. Кияниці. К.: Обнова Компані, 2017. 352 с.
59. Соціальна робота: технологічний аспект: навчальний посібник / за редакцією А. Й. Капської. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
60. Соціально-педагогічна діагностика дітей та родин, які опинились в складних життєвих обставинах: методичні рекомендації / автори-

- упорядники В. Г. Панок, З. О. Гаркавенко, О. Г. Карогодіна, А. С. Шапошнікова. К.: УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 76 с.
61. Сташків Б. І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України*. 2005. № 1. С. 76–79.
62. Трубавіна І. М. Соціальна робота з сім'єю за новим сімейним кодексом. *Соціальний захист*. 2004. № 3. С. 39–40.
63. Трубавіна І. М. Соціальний супровід неблагополучної сім'ї: науково-методичні матеріали. Київ: ДЦССМ, 2003. 86 с.
64. Трубавіна І. М. Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з сім'єю: автореф. дис. доктора пед. наук за спец. 13.00.05. Луганськ: ЛНУ імені Т. Г. Шевченка, 2009. 320 с.
65. Шумейко О. В. Дихотомія концептів інституту сучасної сім'ї як реакція на кризу ідей епохи модерну. *Філософські та методологічні проблеми права*. 2017. № 1. (13). С. 129–137.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Основні чинники, що спричиняють складні життєві обставини

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Складні життєві обставини, в яких перебуває дитина, – умови, що негативно впливають на життя дитини, стан її здоров'я та розвиток (інвалідність, тяжка хвороба, безпритульність, перебування у конфлікті із законом, залучення до найгірших форм дитячої праці, залежність від психотропних речовин, інші види залежності, жорстоке поводження, зокрема домашнє насильство, у тому числі у разі, коли кривдником є дитина, ухилення батьків, осіб, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків, обставини стихійного лиха, техногенних аварій, катастроф, воєнних дій чи збройних конфліктів тощо), установлені за результатами оцінювання потреб дитини та її сім'ї у соціальних послугах.

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

1. Похилий вік;
2. Часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
3. Невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
4. Психічні та поведінкові розлади, у тому числі пов'язані із вживанням психоактивних речовин;
5. Інвалідність;
6. Бездомність;
7. Безробіття;
8. Малозабезпеченість;
9. Поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
10. Втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;

11. Жорстоке поводження з дитиною (жорстоке поводження полягає у фізичному або психічному насильстві, застосуванні недопустимих методів виховання, приниженні людської гідності дитини тощо);

12. Домашнє насильство;

13. Насильство за ознакою статі;

14. Потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

15. Шкода, заподіяна пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;

16. Ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини (має місце, коли вони не піклуються про фізичний і духовний розвиток дитини, її навчання, підготовку до самостійного життя, зокрема: не забезпечують необхідного харчування, медичного догляду, лікування дитини, що негативно впливає на її фізичний розвиток як складову виховання; не спілкуються з дитиною в обсязі, необхідному для її нормального самоусвідомлення; не надають дитині доступу до культурних та інших духовних цінностей; не сприяють засвоєнню нею загально визнаних норм моралі; не виявляють інтересу до її внутрішнього світу; не створюють умов для отримання нею освіти. Зазначені фактори, як кожен окремо, так і в сукупності, можна розцінювати як ухилення від виховання дитини лише за умови винної поведінки батьків, свідомого нехтування ними своїми обов'язками.

До осіб/сімей, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників належать:

1. Сім'ї, у яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав;

2. Сім'ї, де триває процес розлучення батьків і вирішується спір між матір'ю та батьком щодо визначення місця проживання дітей, участі батьків у їх вихованні;

3. Сім'ї з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки;

4. Сім'ї, у яких виховуються діти з інвалідністю, та сім'ї з дітьми, у яких

батьки мають інвалідність;

5. Сім'ї, у яких батьків поновлено в батьківських правах;

6. Сім'ї з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами;

7. Малозабезпечені сім'ї з дітьми;

8. Сім'ї, діти з яких перебувають у закладах інституційного догляду та виховання;

9. Сім'ї, дітей з яких влаштовано в сім'ю патронатного вихователя;

10. Сім'ї, у яких діти систематично самовільно залишають місце проживання;

11. Сім'ї, у яких діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти;

12. Жінки, які виявили намір відмовитися від новонародженої дитини;

13. Неповнолітні одинокі матері (батьки);

14. Діти, які перебувають на вихованні в сім'ях опікунів, піклувальників, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу;

15. Особи з числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;

16. Особи з особливими освітніми потребами;

17. Внутрішньо переміщені особи;

18. Повнолітні недієздатні особи (у разі відсутності в них опікуна);

19. Особи, звільнені з місць позбавлення волі;

20. Учасники антитерористичної операції та особи, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях.

ДОДАТОК Б**Індикатори оцінювання потреб дитини та її сім'ї в соціальних послугах**

Самопочуття та здоров'я – стан, при якому всі органи та організм в цілому здатні виконувати життєві функції; стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів.

Включає в себе фізичний та емоційний розвиток. Турбота батьків про здоров'я дитини, забезпечення раціональним харчуванням, організація щеплення відповідно до віку. Спокійний сон. Наявність/відсутність встановлених діагнозів. Для дітей старшого віку наявність відповідної інформації в доступній формі про статеве виховання, негативних наслідків шкідливих звичок.

Освіта – цілеспрямована пізнавальна діяльність дитини з отримання знань, умінь та навичок або щодо їх вдосконалення.

Включає в себе вивчення всіх аспектів когнітивного розвитку, починаючи з народження. Забезпечення можливості спілкування з однолітками, залучення до гурткової роботи, позашкільної діяльності, розвитку вмінь та навичок відповідно до віку, організація дозвілля. Аналіз зацікавленості дорослих у освітній діяльності дитини, її досягнень, з урахуванням освітніх потреб.

Емоційний стан – психічний стан, який виникає в процесі життєдіяльності і визначає спрямованість поведінки. Передбачає з'ясування почуттів та відношення дітей до батьків, а з віком і до інших дорослих осіб, чи відповідають вони суспільно прийнятим нормам; наявність почуття прив'язаності; адекватність емоцій дитини відповідно до віку за певних обставин, особливості емоційних реакцій у стресових ситуаціях.

Сімейні і соціальні стосунки – взаємостосунки, що складаються у дитини в сім'ї, суспільстві. Передбачає з'ясування розвитку емпатії, доброти, чуйності, відповідальності, духовності чи навпаки, бездуховності; включає стабільні взаємовідносини з батьками, з сестрами та братами; потреба в дружніх відносинах з однолітками і іншими важливими для дитини людьми, а також відношення батьків до такої дружби.

Самообслуговування – задоволення дитиною своїх побутових потреб. Включає в себе набуття дитиною емоційних, практичних навиків і здібностей в спілкуванні, які необхідні для підвищення самостійності. Включає практичні навички, необхідні для незалежності від дорослих: вміння одягатися, приготувати їжу, самостійно вирішувати соціально-побутові питання.

Окрема увага приділяється впливу фізичного та розумового розвитку, а також іншої вразливості, на соціальні обставини, які впливають на розвиток самостійності.

Соціальна презентація та самоусвідомлення включає в собі потребу дитини виразити саму себе, свої здібності, якості, отримати від оточуючих відповідне визнання. Важливим є можливість отримати від батьків схвалення, поради щодо презентації себе в різних ситуаціях та в різних обставинах. Зовнішній вигляд дитини у відповідності до віку, культури, уподобань, особиста гігієна. Коректна поведінка, дотримання моральних норм, вміння себе презентувати. Самоусвідомлення дитиною себе як окремої і цінної особистості. Думка дитини про себе, про свої здібності, самооцінка, позитивне усвідомлення власної індивідуальності. Почуття приналежності до сім'ї, включення до групи однолітків, в суспільну діяльність.

Фактори сім'ї та середовища

Історія сім'ї – хронологія важливих подій в функціонуванні сім'ї. Історія сім'ї включає в себе як генетичні та психосоціальні фактори. Передбачає з'ясування наступних моментів: хронології життєвих подій і її значення для кожного члена родини; хто проживає з родиною і ким вони є для дитини; взаємовідносини з членами родини, їхній вплив на дитину; сильні сторони батьківського піклування; відсутність одного з батьків, взаємовідносини батьків і їхня участь у вихованні після розлучення.

Родичі – особи, що пов'язані між собою кровним зв'язком. Передбачає з'ясування хто з родичів входить до найближчого кола спілкування з родиною, де вони проживають, як вони впливають на функціонування сім'ї, чи можуть надати дитині підтримку та допомогу.

Житлові умови – стан та комфортність помешкання, в якому проживає сім'я. Передбачає з'ясування наявності та стану комунальних умов (опалення,

каналізація, постачання води, світла), можливість приготувати їжу, місця для відпочинку та сну для дитини. Важливим фактором є чистота, охайність житла, створення безпечного середовища для проживання дитини.

Зайнятість – це діяльність членів сім'ї, яка пов'язана із задоволенням особистих та суспільних потреб і приносить їм дохід у грошовій або іншій формі. Передбачає з'ясування наявності у батьків роботи, характеру роботи (постійна, сезонна, без оформлення трудових відносин), з'ясування графіку роботи батьків, впливу зайнятості батьків на виховання дитини, забезпечення її потреб.

Доходи – прибуток, матеріальні цінності, одержувані сім'єю внаслідок будь-якої діяльності за певний період часу. Передбачає з'ясування відповідності рівню доходу для забезпечення потреб дитини у захисті, вихованні, розвитку; чи отримує сім'я допомоги, передбачені законодавством; чи стабільний дохід у сім'ї; чи раціонально витрачаються кошти.

Соціальна інтеграція сім'ї – включення членів родини в суспільну діяльність громади. Передбачає з'ясування ступеню сімейної ізоляції або інтеграції, наявності однолітків, друзів, ступеню прив'язаності до них.

Ресурси громади – засоби і можливості за місцем проживання сім'ї; доступність послуг, в тому числі наявність навчальних закладів, поліклініки, гуртків для дітей, центру соціальних служб, служби у справах дітей, громадських організацій, до яких може звернутися сім'я за допомогою. Передбачає з'ясування того чи користується сім'я даними ресурсами чи має до них доступ.

ДОДАТОК В**Анкета****щодо надання соціальних послуг в центрі соціальних служб**

1. Яку послугу Ви отримували в центрі соціальних служб?
2. Яким чином Ви дізналися про можливість отримання соціальної послуги в центрі соціальних служб?
 - а) в закладі охорони здоров'я;
 - б) в соціальних мережах;
 - в) від сусідів, знайомих;
 - г) під час оформлення допомоги в департаменті соціального захисту;
 - д) в навчальному закладі;
 - е) в службі у справах дітей;
 - ж) при візиті фахівця із соціальної роботи до родини.
3. Чи брали Ви участь в розробці індивідуального плану роботи з Вашою родиною?
 - а) так;
 - б) ні.
4. Які саме організації/спеціалісти, крім фахівців центру соціальних служб, залучалися до розв'язання Вашої складної ситуації (оберіть декілька варіантів)?
 - а) служба у справах дітей;
 - б) управління соціального захисту населення;
 - в) навчальні заклади;
 - г) психолог;
 - д) юрисконсульт;
 - е) складно відповісти;
 - ж) інше.

5. Чи влаштовувала Вас періодичність візитів фахівця із соціальної роботи до Вашої родини?

- а) так;
- б) ні, відвідування відбувалось дуже часто;
- в) ні, відвідувань було замало.

6. Чи задоволені Ви ставленням до Вас фахівця із соціальної роботи?

- а) так;
- б) ні.

7. Чи влаштовували Вас заходи, які здійснював фахівець під час надання послуги Вашій родині?

- а) так;
- б) ні, не вистачало.

8. Які заходи, під час надання соціальної послуги, на Вашу думку посприяли вирішенню складних життєвих обставин (оберіть декілька варіантів)?

- а) систематичне відвідування сім'ї;
- б) бесіда з членами родини;
- в) психологічна консультація;
- г) сімейна нарада;
- д) тренінг;
- ж) групи взаємодопомоги;
- з) представництво інтересів під час звернення до установ/закладів;
- к) інформування щодо питань, пов'язаних з виконанням індивідуального плану соціального супроводу;
- л) інше.

9. Чи будете звертатися до центру соціальних служб у разі виникнення життєвих труднощів у Вашій родині?

- А) так;
- б) ні.