

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:

**ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ  
У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ В СИСТЕМІ ОСВІТИ**

**Виконала:**

здобувачка II курсу, 262 групи  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітня програма «Соціальна робота»  
Пасічник Ольга Віталіївна

**Керівник:**

доктор філософії  
з соціальної роботи,  
доцент кафедри  
соціальної педагогіки та соціальної роботи  
Алла ВОЙТОВСЬКА

**Рецензент:**

кандидат педагогічних наук, доцент  
Галина БОНДАРЕНКО

Умань 2023

## **ЗМІСТ**

|  |    |
|--|----|
| <b>ВСТУП</b> .....   | 3  |
| <b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ В СИСТЕМІ ОСВІТИ</b> .....                        | 6  |
| 1.1. Супровід сімей у складних життєвих обставинах як базова соціальна послуга в системі освіти.....   | 6  |
| 1.2. Професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки сімей, які опинились в складних життєвих обставинах.....   | 24 |
| 1.3. Профілактика складних життєвих обставин.....  | 31 |
| Висновки до розділу I.....   | 39 |
| <b>РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ АСПЕКТІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ В СИСТЕМІ ОСВІТИ</b> ..... | 42 |
| 2.1. Експертна оцінка організаційних аспектів надання соціальної допомоги сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти.....                  | 42 |
| 2.2. Методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.....  | 48 |
| Висновки до розділу II.....  | 58 |
| <b>ВИСНОВКИ</b> .....  | 60 |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....  | 63 |

## ВСТУП

В умовах сьогодення, зважаючи на економічні, соціальні, політичні виклики, значна кількість населення України піддається тим чи іншим факторам ризику, наслідки яких порушують чи загрожують порушити звичний для людини спосіб життя. Під впливом цих факторів виникає неузгодженість між зовнішнім і внутрішнім світом, а вироблені людиною типові способи поведінки перестають працювати. Різке порушення відносної рівноваги зовнішніх і внутрішніх умов буття призводить до того, що людина виявляється в ситуації актуальної або потенційної загрози задоволенню своїх основних потреб і свого життя в цілому. Виникає проблема, від якої вона не може піти і яку не може вирішити за допомогою наявних у її досвіді способів адаптації.

Відсутність вчасної професійної підтримки зумовлює накопичення та поглиблення проблем. Людині все важче змінити свої звичні поведінкові реакції. Вона переживає внутрішню катастрофу: для неї стає неможливим продовжувати усталений спосіб життя і самореалізуватися. В результаті «розпадається» уявлення людини про саму себе і свої можливості; втрачається сенс життя, вона переживає кризу, що впливає на виконання нею своїх основних батьківських, професійних, громадянських функцій.

За даними «Звіту про організацію надання соціальних послуг» Міністерства соціальної політики у 2019 році у складних життєвих обставинах перебували 1250382 осіб, у 2020 році – 1162025 осіб. Як бачимо, кількість є достатньо великою. При цьому для допомоги цим особам у відновленні життєдіяльності чи втриманні їх на соціально допустимому рівні потрібно залучити значні людські, фінансові, часові та інші види ресурсів.

Усім відома теза, що «запобігати захворюванням значно ефективніше та дешевше, ніж лікувати». Такий підхід є дієвим і у сфері надання соціальних послуг. Зменшити не лише витрати на «лікування» соціальних проблем, а й запобігти їх розвитку можливо за умови наявності дієвої системи профілактики потрапляння осіб у складні життєві обставини.

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. Петровича. 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.

Отже, аналіз наукової літератури дозволив виявити, що питанню профілактики дослідники приділяють активну увагу зосереджуючись здебільшого на підлітках і молоді та сім'ях і особах, які уже перебувають у складних життєвих обставинах. При цьому практично відсутні наукові дослідження зорієнтовані на попередження потрапляння у складні життєві обставини, роз'яснення суті поняття та механізмів реалізації.

Мета – вивчити і теоретично обґрунтувати організацію соціальної роботи з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах. Досягненню мети сприятимуть наступні завдання:

1. Здійснити аналіз супроводу сімей у складних життєвих обставинах.
2. Охарактеризувати професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки сімей, які опинились в складних життєвих обставинах.
3. Описати профілактику складних життєвих обставин.
4. Проаналізувати експертну оцінку надання соціальної допомоги сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти.
5. Розробити методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.

**Об'єкт дослідження** – соціальна робота з сім'ями.

**Предмет дослідження** – сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах.

**Методологія дослідження** базується на використанні теоретичних методів дослідження: аналізі, синтезі, порівнянні, узагальненні, описі й аналізі наукових, науково-методичних публікацій, законодавчих актів за темою дослідження.

**Теоретичне значення дослідження** полягає в поглибленні й розширенні розуміння проблеми дослідження; обґрунтуванні теоретичних засади організації соціальної роботи з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти; аналізі організаційних аспектів забезпечення надання соціальної допомоги сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти

**Практичне значення дослідження** підібрані діагностичні методики, запропоновані інтерактивні методи, форми й технології можуть використовуватись у

цілеспрямованій систематичній роботі соціальними робітниками, а також студентами та майбутніми соціальними працівниками на етапі їх професійного навчання. Дане дослідження має на меті не лише виклад теоретичного аналізу проблеми, а розробку рекомендацій щодо підвищення ефективності роботи з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах.

Основні ідеї та результати дослідження були представлені на засіданні кафедри, а також на науково-практичних конференціях та семінарах: II-а Всеукраїнська студентська науково-практична онлайн-конференція «Проблеми та перспективи соціальної роботи та психології в умовах війни» (Умань, 2.02.2023); науково-практичний семінар «Перспективи ефективної роботи соціальних працівників з молоддю» (Умань, 15.02.2023), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери» (Умань, 21.04.2023), VI Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Просоціальна особистість у гендерному вимірі: теоретико-методологічні та прикладні аспекти» (Умань, 31.05.2023), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи» (Умань, 12.10.2023), Всеукраїнській науково-практичній конференції «Педагогічне краєзнавство крізь призму історико-культурних явищ та процесів в Україні» (Умань, 21.11.2023).

**Структура та обсяг роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел.

# **РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ В СИСТЕМІ ОСВІТИ**

## **1.1. Супровід сімей у складних життєвих обставинах як базова соціальна послуга в системі освіти**

Для організації надання соціальних послуг, а зокрема соціальної послуги супроводу сімей у СЖО, фахівці в ОТГ керуються відповідними законами та підзаконними нормативно-правовими актами. Їх належне трактування допомагає ефективно забезпечити функціонування соціальної роботи в ОТГ.

До переліку основних нормативно-правових актів, які регулюють надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО входять:

1. Конституція України;
2. Конвенція ООН Про права людини;
3. Конвенція ООН Про права дитини;
4. Закон України « Про соціальні послуги»;
5. Закон України « Про охорону дитинства»;
6. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»;
7. Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад»;
8. Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах;
9. Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб);

10. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»;

11. ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад»;

12. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення».

Частина із цих актів безпосередньо стосується надання послуги соціального супроводу, інші – є підґрунтям для забезпечення надання послуги для кожного, хто її потребує.

Конституція України, як основний Закон України, містить всі основоположні права громадян України, зокрема і про належний соціальний захист. Так, у ст. 46 передбачено, що громадяни мають право на соціальний захист, а це включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом (Конституція України, 1996).

Той факт, що в Конституції закріплене право на соціальний захист, є дуже важливим, оскільки це свідчить про дотримання основоположних прав особистості. А також всі норми, закріплені в Конституції, мають бути відображені в інших НПА, що засвідчує виконання прямих норм Конституції.

Норми Конституції ґрунтуються на принципах міжнародно-правових актів. Усі ратифіковані Україною міжнародні договори мають законодавчу силу. Тому у питанні регулювання організації надання супроводу потрібно виходити також і з положень міжнародних зобов'язань України. Конвенція ООН «Про права людини», у ст. 25, п. 1. зазначає, що кожна людина має право на такий життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та необхідне соціальне обслуговування, який є необхідним для підтримання здоров'я і добробуту її самої та її сім'ї, і право на забезпечення в разі

безробіття, хвороби, інвалідності, вдовства, старості чи іншого випадку втрати засобів до існування через незалежні від неї обставини (Конвенція ООН «Про права людини», 1997). Дана стаття вказує на чинники, в яких можливе формування складних життєвих обставин, та декларує право людей на необхідне соціальне обслуговування.

Розглядаючи питання супроводу сімей, ми повинні брати до уваги також і закони, в яких містяться норми про захист прав дітей. У Конвенції ООН «Про права дитини» у ст. 27 визначено зобов'язання для держав-учасниць про створення належних умов для фізичного та психологічного розвитку дітей, а також на достатній для повноцінного розвитку життєвий рівень. Статтею 19 передбачено вжиття державою всіх необхідних заходів щодо захисту дітей від усіх форм насильства, зокрема і домашнього (Конвенція ООН «Про права дитини», 1991). Такий захист прав дітей пропонується робити через розроблення відповідних державних програм.

В Україні ратифіковані ще й інші Конвенції, наприклад, Європейська конвенція про здійснення прав дітей, 1996р., Конвенція про юрисдикцію, право, що застосовується, визнання, виконання та співробітництво щодо батьківської відповідальності та заходів захисту дітей, 1996р., Конвенція про контакт з дітьми, 2003р., Конвенція про визнання і виконання рішень стосовно зобов'язань про утримання, 1973р. В аналізі ми зупинилися на двох Конвенціях, які є базовими у сфері захисту прав людини.

Серед українських нормативно-правових актів охорону дитинства, як загальнонаціональний пріоритет в Україні, визначає Закон України «Про охорону дитинства». У цьому Законі, у ст.1 дано визначення поняттю «дитина у СЖО», у ст. 8 декларовано право дитини на достатній життєвий рівень, ст. 10 гарантує право дитини на захист від усіх форм насильства, при чому дитина сама має право звернутися про допомогу до соціальної служби про допомогу. У Ст. 23-1 визначено захист прав та інтересів дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах (Закон «Про охорону дитинства», 2001).



У практичній діяльності важливо враховувати положення цього Закону, оскільки він зокрема стосується дітей у складних життєвих обставинах. Часто через дітей можна виявити сім'ї, які перебувають у СЖО, для надання їм ефективного супроводу.

Осердям законодавства про соціальні послуги в Україні є ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року. Законом визначено основні правила регулювання надання соціальних послуг. У преамбулі закону зазначається, що він визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, які є спрямовані на профілактику СЖО, мінімізацію або подолання їх наслідків для сімей, які не можуть самостійно їх подолати. Щодо організаційного аспекту надання соціальних послуг у законі в ч. 4 ст. 11 розкрито зміст повноважень районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад, а зокрема це визначення територіальної громади про потреби у послугах, інформування населення про відповідні послуги, виявлення вразливих груп, які перебувають у СЖО; забезпечувати надання базових соціальних послуг; забезпечувати фінансування регіональних програм у частині забезпечення потреб сімей у послугах, а також інших повноважень, передбачених даною статтею (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

У законі визначено принципи та цілі надання соціальних послуг.

Структурно закон складається із семи розділів, які включають питання про:

- систему надання соціальних послуг (розділ II);
- класифікацію, типи та порядок надання соціальних послуг (розділ III);
- організацію та фінансування надання соціальних послуг (розділ IV);
- міжнародне співробітництво у сфері надання соціальних послуг (розділ V).

Таким чином, ЗУ «Про соціальні послуги» регулює правовідносини у сфері надання соціальних послуг для їх ефективного здійснення. Даний Закон, що вступає в дію з 1 січня 2020, на відміну від попереднього Закону

відрізняється повнотою викладів також відмінним підходом до розуміння соціальних послуг, їх видів та груп.

У Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» узагальнено принципи соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, у ст. 1 визначено соціальний супровід як вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу. У ст. 8 розкрито суть соціального обслуговування сімей, дітей та молоді, де визначено соціальний супровід, як одну із його складових (Закон «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», 2001).

Ще одним НПА, який безпосередньо є інструкцією, по якій надається послуга соціального супроводу є Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах 2017 року. Стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу з метою подолання чи мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин, у яких перебуває сім'я (особа). Стандартом визначено:

- Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу;
- Складання індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Укладання договору про надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Місце й строки надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Принципи надання соціальної послуги соціального супроводу;

- Зміст соціальної послуги соціального супроводу;
- Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Приміщення та обладнання;
- Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу соціального супроводу;
- Оцінка ефективності надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги соціального супроводу;
- Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги соціального супроводу (Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2017).

Державний стандарт регламентує порядок надання соціальної послуги супроводу, окреслює певні напрямки, дає змогу зорієнтуватись щодо надання послуг і хоч, як показує практика, не в усьому придатний до виконання, але створює правове підґрунтя для організації і надання послуг. На нашу думку, недоліком є те, що в Стандарті не прописано якісних показників для оцінки та моніторингу надання послуги Соціального супроводу. Також доцільно було б додати формулу розрахунку вартості соціальної послуги супроводу та зазначити про збільшення терміну супроводу.

«Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)» 2013 р. Цей документ затверджений Постановою КМУ, який у 28 пунктах висвітлює механізми виявлення сімей в СЖО та механізми екстреного втручання у сім'ї, при

виникненні гострих ситуацій, а також організацію надання супроводу. Незважаючи на свою назву, документ не висвітлює самого механізму виявлення сімей у СЖО, натомість зазначає порядок реагування на запити осіб, які опинилися в кризових ситуаціях. Саме тому, на нашу думку, норми даного порядку є застарілими для застосування у практичній діяльності.

Наказ «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» 2018 р. Документ, затверджений Міністерством соціальної політики, подає взірці необхідних документів при оформленні супроводу:

- Повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах;
- Акт оцінки потреб сім'ї/особи (з додатками);
- Звіт за результатами соціального супроводу сім'ї/особи;
- Соціальна картка сім'ї/особи;
- План соціального супроводу сім'ї/особи;
- Направлення сім'ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг (Наказ «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах», 2018).

На нашу думку, було б ефективним здійснити розробку цифрових взірців даних документів, які б спрощували роботу фахівцям соціальної сфери.

ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад». У зв'язку з реформою децентралізації утворення ОТГ регулюються даним законом. У Ст. 5 визначено умови об'єднання територіальних громад, однією із них є те, що якість та доступність публічних послуг, що надаються в об'єднаній територіальній громаді, не можуть бути нижчими, ніж до об'єднання (Закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад», 2015).

Даний Закон не містить чіткої вказівки про соціальні послуги, це, на нашу думку є недоліком, адже доцільно зразу в Законі детально прописувати всі аспекти надання послуг. Якщо б у Законі була виділена окрема стаття про соціальні послуги, це звернуло б увагу голів при створення ОТГ на соціальну

сферу, а зокрема сферу соціальних послуг, та допомогло б від самого початку планувати їх належну організацію в себе у громаді.

Ще одним нормативно-правовим актом, який регулює порядок організації соціальної послуги супроводу є Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення» 2016 р. Метою даних рекомендацій є забезпечення єдиного методологічного підходу до виконання власних повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей на підставі норм законодавчих актів з питань соціального захисту населення.

Рекомендації визначають фінансування соціальних послуг, створення відповідних підрозділів соціального захисту населення в ОТГ, визначається порядок організації надання соціальних та реабілітаційних послуг. Зокрема, дані методичні рекомендації містять у собі витяги з інших законодавчих актів, які необхідні для правової основи організації соціальних послуг в ОТГ. Недоліком даного акту, на нашу думку, є його рекомендаційний характер, що впливає із назви «методичні рекомендації». Як правило, ті норми, які не мають законодавчого декларування, не виконуються, оскільки відсутні санкції за невиконання даних рекомендацій.

Вказані вище норми законів та їх перелік не є вичерпним щодо даної тематики, оскільки, ми керувались питанням організації та надання послуги супроводу без конкретизації окремих причин супроводу через те, що кожен чинник несе за собою відмінний перелік нормативних актів. До прикладу, якщо б мова йшла про супровід сім'ї, в якій є особа з інвалідністю, то до цього переліку треба було б додати такі Закони: «Основи законодавства України про охорону здоров'я» 1993 р., «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» 1991 р., «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» 2005 р. та інші. А якщо чинником СЖО брати насильство, то допредставленого переліку потрібно було б включити ЗУ «Про запобігання та

проти дію домашньому насильству», окремі положення із Кримінального Кодексу України, Наказ КМУ «Про затвердження типової програми для кривдників» та інші. Тому запропонований нами перелік нормативно-правових актів є базовим для початку організації супроводу в ОТГ.

Водночас аналіз нормативно-правових актів дає змогу прослідкувати те, що зараз є задеклароване у чинному законодавстві.

Одним із наслідків децентралізації є організація і надання соціальних послуг у громаді, для максимальної наближеності послуг до осіб, які їх потребують. ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року надає чіткий поділ послуг на групи та визначає рівні відповідальності за їх організацію. Серед найбільш вразливих груп в ОТГ сьогодні є сім'я. Сім'я – це соціально-педагогічний інститут, особлива соціальна система, яка є підсистемою суспільства і включає до себе інші підсистеми (членів сім'ї), це мала соціальна група, первинний контактний колектив. Від здорового функціонування сімей на пряму залежить благополуччя суспільства.

Супровід сімей у СЖО є базовою соціальною послугою та відповідальність за її надання, відповідно до ст. 1 ЗУ «Про соціальні послуги», покладене на територіальну громаду. Для розуміння організації та надання ефективного супроводу необхідно визначити поняття складних життєвих обставин та чинників, які можуть викликати СЖО.

Так Законом визначено, що складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які сім'я не може подолати самостійно (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

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 внаслідок вживання психоактивних речовин;
- 5) інвалідність;
- 6) бездомність;
- 7) безробіття;
- 8) малозабезпеченість;
- 9) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- 10) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- 11) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- 12) жорстоке поводження з дитиною;
- 13) насильство за ознакою статі;
- 14) домашнє насильство;
- 15) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

16) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

Сім'я, у якій спостерігається хоч один з перелічених чинників, потребує уваги соціального працівника, щоб у разі потреби, організувати надання соціального супроводу, для того щоб не допустити потрапляння сім'ї у СЖО, або, надаючи супровід, допомогти сім'ї подолати СЖО.

Відповідно до Державного Стандарту надання соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, соціальна послуга «соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» – це комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння в 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 (Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2017).

У межах технології соціального супроводу сім'ї виділяють такі види супроводу: 1) соціальну опіку – представлення працівником соціальної служби інтересів сім'ї (чи її члена) в органах влади, різних установах; 2) соціальний патронаж – надання соціальних послуг (переважно за місцем проживання) індивідуальним клієнтам і групам ризику, який полягає у постійному соціальному нагляді, регулярному відвідуванні їх житла соціальними та іншими працівниками, надання їм необхідної економічної, соціально-побутової, лікувально-профілактичної допомоги; 3) соціальну допомогу сім'ї – передбачає надання соціальними службами, кризовими центрами, соціальними працівниками соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».



Стандарт соціальної послуги супроводу визначає основні дії та заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей, які перебувають у СЖО, та орієнтовний час для їх виконання, що використовується при наданні послуги соціального супроводу. До таких заходів відносяться:

1. Відвідування отримувача соціальної послуги за місцем його проживання (перебування);
2. Оцінка потреб сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО;
3. Складання індивідуального плану соціального супроводу;
4. Аналіз коригування плану соціального супроводу;
5. Інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги. Надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок;
6. Бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї, особами з найближчого оточення (очно, телефоном);
7. Психологічна підтримка згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);
8. Організація та проведення сімейних групових нарад, мережових зустрічей; залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах;
9. Допомогу отримувачу соціальної послуги в оформленні документів;
10. Перенаправлення отримувача соціальної послуги до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг;
11. Організація та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги;
12. Ведення документації (Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2017).

Ці заходи є послідовними, проте, деякі з них можуть бути опущені, відповідно до кожного конкретного випадку.

Для ефективного здійснення супроводу використовується технологія ведення випадку. Традиційно, роботою із соціальними випадками (casework)

прийнято вважати допомогу, що пропонується окремим особам чи малим групам в їх сімейному середовищі, а також процедуру ефективної організації ведення випадку (Бойко, Бондаренко, Брижовата, 2004).

Термін «casework» належить Мері Річмонд, який вона описала у праці «Соціальні діагнози». Дослідниця надала належного розуміння двом аспектам ведення випадку:

- прямий вплив, який передбачає роботу з клієнтом для поліпшення його особистісних характеристик, знань, умінь, навичок, що сприяє адаптації до умов конкретного соціуму;

- непрямий вплив, який слугує покращенню життя отримувача послуг завдяки активізації соціального оточення.

Власне поєднання цих двох аспектів робить ведення випадку дієвим інструментом у подоланні СЖО (Кияниця, Петрочко, 2017).

Ведення випадку – важливий метод професійної соціальної роботи, в центрі уваги якого потреби конкретного отримувача послуг. Працівники таресурси різних служб і установ, незалежно від підпорядкування, об'єднуються задля допомоги отримувачу у вирішенні його проблем, мінімізації негативних наслідків, ухвалення рішень в найкращих інтересах людини тощо (Кияниця, Петрочко, 2017).

Відповідно до Стандарту, соціальна послуга супроводу може надаватись шість місяців, а при потребі продовжуватись до одного року.

Таким чином, добре організована послуга супроводу сімей у СЖО уможлиблює ефективне подолання сім'ями наслідків СЖО. Для Об'єднаної територіальної громади послуга соціального супроводу є базовою.

Значної кількості сімей у складних життєвих ситуаціях, які потребують професійного супроводу та соціально-психологічної допомоги.

Комплекс умов, необхідних для ефективного професійного супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах (рання діагностика сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги) раннє виявлення сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги; комплексний та системний характер супроводу підвищення рівня професійної компетентності соціальних працівників; міжвідомча співпраця). Модель професійного супроводу сімей, які опинилися у

складних життєвих обставинах, яка включає суб'єктний, змістовий, технологічний та результативний суб'єктний, змістовий, технологічний та результативний компоненти. Вона була перевірена експериментально і включала 2 напрями: 1) підтримка батьків і дітей; 2) методична робота з фахівцями соціальних служб кількість сиріт, поширення соціальних хвороб, втрата моральних цінностей. Це означає що все більше людей різного віку та соціальної групи опиняються у складних життєвих обставинах. Наразі ця проблема стає настільки значущою, що її обговорюють настає настільки значущою, що обговорюється на державному рівні у зв'язку із завданнями розробки відповідних соціальних програм.

Неблагополучні сім'ї, сім'ї мігрантів, малозабезпечені сім'ї, безробітні, сім'ї з дітьми-інвалідами, багатодітні сім'ї потрапляють у складні життєві ситуації. Ці сім'ї характеризуються фінансовими, житловими, психологічними, педагогічними, медичними, трудовими та іншими проблемами, медичні, трудові та інші проблеми.

Науковий інтерес до проблеми підтримки сімей, які опинилися у складних життєвих ситуації, значно зріс у зв'язку із загальносистемною кризою суспільства в останні роки значно зріс у зв'язку із загальносистемною кризою суспільства. Це зумовило необхідність більш ґрунтовного дослідження причин, форм динаміки сімейного неблагополуччя та пошуку більш ефективних професійних, корекційної чи реабілітаційної допомоги.

Сім'ї відчувають гостру потребу в державній підтримці з боку спеціальних соціальних служб коли перебувають у складній соціально-економічній та психологічній ситуації. Проблема професійного супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, є актуальною на сьогоднішній день.

Водночас наукові ідеї та підходи, спрямовані на модернізацію соціальної політики щодо різних груп населення соціальної політики по відношенню до різних груп сімей групи ризику, не повною мірою відображають важливість спеціальної підготовки фахівців для надання ефективної підтримки.

Актуальність проблеми, визначається наявністю значної кількості сімей у складних життєвих ситуаціях, які потребують професійної професійного супроводу та соціально-психологічної допомоги.

Цей вид підтримки сімей аналізується як різновид комплексної форма соціальної допомоги. Провідними методами дослідження є аналіз наукових праць і практики, емпіричні та експериментальні дані, метод включеного спостереження, моделювання та експериментальний метод. Експериментальний метод був спрямований на виявлення проблем сімей та апробації умов їх ефективного професійного супроводу.

Представлено комплексну програму супроводу сімей, яка включає діагностичну, проєктивну, корекційну, реабілітаційну, відновлювальну та консультативну частини.

Ця програма спрямована як на усунення факторів соціального ризику, попередження кризових ситуацій у сім'ях та дитячому середовищі, так і на та дитячому середовищі, досягнення високого рівня професійної компетентності фахівців. Визначено комплекс умов, необхідних для ефективного професійного супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах (рання діагностика сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги) раннє виявлення сімей, які потребують соціально-психологічної допомоги; комплексний та системний характер супроводу підвищення рівня професійної компетентності соціальних працівників; міжвідомча міжвідомча співпраця).

Сім'ї відчувають гостру потребу в державній підтримці з боку спеціальних соціальних служб коли перебувають у складній соціально-економічній та психологічній ситуації. Проблема професійного супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, є актуальною на сьогоднішній день.

Водночас наукові ідеї та підходи, спрямовані на модернізацію соціальної політики щодо різних груп населення соціальної політики по відношенню до різних груп сімей групи ризику, не повною мірою відображають важливість спеціальної підготовки фахівців для надання ефективної підтримки.

Сутність професійного супроводу сімей у складних життєвих обставинах. У загальному розумінні під підтримкою розуміють допомогу людям, які мають особистих чи соціальних проблем на певному етапі життя. Він розглядається як інтегративна технологічна система супроводу людини.

На відміну від корекції, супровід передбачає не переробку, а дослідження потенційних ресурсів розвитку людини або сім'ї, опору на власні можливості та створення умов для саморозвитку.

Принцип активності суб'єкта у вирішенні власних проблем є однією з головних характеристик супроводу.

Професійний супровід - це інтегрована та комплексна система соціальної та соціально-психологічної допомоги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Він організовується соціальними службами і спрямований на соціальними службами і спрямована на відновлення виховних та соціально-адаптаційних функцій сім'ї.

Принципи професійного супроводу. У результаті дослідницької роботи було визначено основні принципи професійного супроводу були визначені основні принципи професійного супроводу.

1. Системність підтримки. Це означає, що професійний супровід - це система взаємопов'язаних дій в рамках однієї програми. Крім того, проблеми сім'ї вивчаються в контексті внутрішньосімейних стосунків та соціального оточення в контексті внутрішньосімейних стосунків та соціального оточення.

2. Комплексність супроводу. Програма супроводу реалізується із залученням різних соціальних послуг у комплексі.

3. Оптимальне використання позитивного потенціалу соціокультурного середовища. Супровід має виявляти потенційних союзників в оточенні сім'ї та використовувати їхні можливості.

4. Посилення власного потенціалу сім'ї для самостійного вирішення всіх проблем. Професійний супровід має сприяти самопомозі, самостійному самопомозі, самостійному вирішенню особистих і соціальних проблем. При цьому необхідно враховувати що низький рівень освіти та культури часто є основною причиною соціальної дезадаптації.

5. Пріоритет профілактики в процесі підтримки. Необхідно усувати причини виникнення соціальних ризиків, здійснювати профілактику кризових ситуацій у сім'ях причини виникнення соціальних ризиків, здійснювати профілактику кризових ситуацій у сім'ях та дитячому середовищі.

6. Повага до автономії сім'ї та особи, її права на вільний вибір подальшого шляху розвитку. Вилучення дітей або інших членів сім'ї з сім'ї є виправдане лише у випадку, коли вичерпані всі можливості.

7. Диференційований та індивідуальний підхід до осіб, які представляють різні групи сімей та дітей.

8. Адресність допомоги. Допомога надається конкретним сім'ям та дітям відповідно до характеру їхніх проблем. Ситуації в таких сім'ях професійно діагностуються як складні сім'ях професійно діагностуються як складні та небезпечні для них та інших людей.

9. Розподіл відповідальності між клієнтами та фахівцями за розв'язання кризової ситуації за вирішення кризової ситуації та поступове її делегування клієнтам.

Більшість спеціалістів не користуються своїми правами щодо запиту та отримання необхідних документів і матеріалів. Вони не в повній мірі співпрацюють з іншими службами, які надають допомогу сім'ям, що опинилися у складних життєвих обставинах. Відзначено синдром професійного вигорання фахівців, які багато років пропрацювали в цьому інституті, спостерігається синдром професійного вигорання.

Тому сьогодні перед дослідниками та фахівцями стоїть завдання пошуку нових шляхів більш ефективної роботи з сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах. моделі та програми підтримки сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Актуальність проблеми, визначається наявністю значної кількості сімей у складних життєвих ситуаціях, які потребують професійної професійного супроводу та соціально-психологічної допомоги. Метою статті є обґрунтування ефективності структурно-функціональної моделі професійного супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Було визначено та реалізовано комплекс умов необхідних для ефективного професійного супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих життєвих ситуаціях:

- рання діагностика сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують допомоги

соціальних служб: рання діагностика сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах та потребують допомоги

- комплексний та системний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах

- організація заходів, спрямованих на підвищення професійної компетентності соціальних працівників для надання якісної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах;

- міжвідомча співпраця відомств різних рівнів.

З метою перевірки ефективності експериментального комплексу вищезазначених умов. У результаті було виявлено такі зміни в соціальному та внутрішньосімейному житті сімей

- стабілізація сімейної ситуації;
- працевлаштування батьків;
- виконання соціально-правових норм неблагополучними батьками
- зростання міжвідомчої співпраці;
- реалізація внутрішнього потенціалу сім'ї;
- зростання зацікавленості фахівців у комплексному супроводі сім'ї.

## **1.2. 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 свої 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 вмітивзаємодіяти 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 проектувати 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 дитина 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 урегулювати 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].

### **1.3.Профілактика складних життєвих обставин**

Термін «профілактика складних життєвих обставин» набув особливої актуальності із введенням в дію Закону України «Про соціальні послуги», 2019 р. На відміну від попереднього документу, прийнятого у 2003 році, де про соціальну профілактику складних життєвих обставин не було жодної згадки, зміст нового закону, можна сказати, орієнтовано на нову концепцію, що в першу чергу передбачає профілактичний характер надання соціальних послуг.

Так в описі діючого Закону вказано, що він «визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах». (Закон України «Про соціальні послуги», 2019).

У тексті документу ми знаходимо згадку про профілактику як один з основних напрямів державної політики у сфері надання соціальних послуг

«Основними напрямами державної політики у сфері надання соціальних послуг є: визначення правових засад профілактики потрапляння осіб/сімей у складні життєві обставини, подолання або мінімізації негативних наслідків таких обставин;...» (стаття 9); напрям у класифікації соціальних послуг «Соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на: 1) соціальну профілактику - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини;...» та соціальну послугу соціальної профілактики (стаття 16).

Загалом усі соціальні послуги визначені як «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають». (Закон України «Про соціальні послуги», 2019).

Для визначення суті поняття профілактика складних життєвих обставин проведемо дефінітивний аналіз понять складні життєві обставини та соціальна профілактика.

Поняття «складні життєві обставини» є багатокомпонентним і включає в себе

психологічну й соціальну складові. Складні життєві обставини дослідники Дж. Грінберг (2002), І. Ващенко (2018), В. Рудяк (2019) пов'язують із неможливістю особи фактично досягнути бажаного через об'єктивні чи суб'єктивні причини, значним розходженням між «хочу» та «можу». Така неузгодженість перешкоджає досягненню, насамперед, поставленій меті, що обумовлює появу негативних емоцій, які слугують важливим індикатором труднощів у тій чи іншій ситуації для людини, спричиняє відмову від життєвої стратегії досягнення успіху й стабілізації життєвої стратегії уникнення невдач. Складні життєві обставини прирівнюють до критичної ситуації. Для обох характерно накопичення невирішених проблем, почуття безсилля, безнадійності, беспорядності, «глухого кута». Найважливішим фактором, що їх обумовлює, як зазначає В. Доценко, є невідповідність складності й важливості проблеми і ресурсів, наявних для її вирішення.

При цьому ми цілком погоджуємось з думкою Н. Паніної, яка вказує «що особливість сприйняття людиною ситуації як складної залежить не стільки від наявності самих проблем, від ваги їх тяжкості, а від загального тону людини, його життєвої філософії в цілому та ін. Зважаючи на індивідуальні особливості людини, її психологічну стійкість ситуація може суб'єктивно визначатися як здоланна чи навпаки складна, що фактично може й не відповідати дійсності.

Соціальна складова поняття вказує на «суттєве обмеження особи у реалізації окремих прав людини, що пов'язано із її соціальним статусом, недостатніми фінансовими ресурсами, старістю, станом здоров'я та ін.». Складні життєві обставини Ф. Бородкін, М. Овчарова визначають як складову соціальної ексклюзії. Зважаючи на недостатню участь в споживанні внаслідок обмежених матеріальних і фінансових ресурсів для задоволення потреб (стан бідності); оплачуваної роботи (статус безробітного), а також в тих чи інших видах соціальної взаємодії тощо, особа чи група осіб у складних життєвих обставинах, на думку авторів, не можуть жити таким способом, яким живе переважна більшість членів даного суспільства (Овчарова, 2017, с. 746).

Як зазначає В. Рудяк це підкреслює зв'язок складних життєвих обставин із соціальною незахищеністю окремих верств населення, які нездатні самотійно вирішити ті проблемні питання, які виникли раптово у процесі їхньої життєдіяльності.



Перебування особи у так званих, складних життєвих обставинах передбачає її обмеження у праві вибору тих чи інших дій, обмеження купівельної спроможності, обмеження у реалізації різноманітних прав та законних інтересів тощо. В такому термінологічному розумінні поняття «складна життєва обставина» характеризується обмеженням в реалізації окремих прав людини у зв'язку із певними об'єктивними та суб'єктивними чинниками (Рудяк, 2019, с. 154).

Окрім цього, дослідник звертає увагу, що здебільшого у повсякденному житті складні життєві ситуації співвідносять із рівнем доходу населення та таким негативним явищем соціального розвитку як бідність. Проте, фактично складні життєві обставини обумовлені й іншими факторами, серед яких варто виділити наступні групи: 1) економічні, до яких віднесено відсутність належного рівня фінансового забезпечення осіб, втрата роботи, затримка виплати заробітної плати, тривала недієздатність особи, яка обумовлена, наприклад, тривалою хворобою; 2) соціальні, до яких варто віднести відсутність необхідних умов для проживання особи чи членів її сім'ї, відсутність власного житла, проживання значної кількості осіб в одному помешканні (двох і більше сімей), відсутність належного харчування, відповідних матеріально-побутових умов, низька забезпеченість осіб речами побутового вжитку, одягом та іншими речами першої необхідності, сирітство тощо; 3) медичні – наявність особи інвалідності, окремих вад фізичного та розумового розвитку, довготривала хвороба, алкогольна та наркотична залежність особи тощо; 4) соціально-педагогічні, які обумовлені різноманітними факторами, які стосуються життєдіяльності та виховання підростаючого покоління; 5) соціально-психологічні – наявність різноманітних конфліктних ситуацій, залежності, психологічного насилля тощо; 6) інші фактори, серед яких варто виділити: різноманітні непередбачувані життєві обставини: розлучення батьків, небажана вагітність, смерть близької людини тощо (Рудяк, 2019, с. 156).

У Законі України «Про соціальні послуги» поняття «складні життєві обставини» визначено як «обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.» (Закон України «Про соціальні послуги», 2019). При цьому варто згадати і про поданий у нормативному документі загальний перелік чинників, що можуть зумовити складні

життєві обставини.

Вважаємо дане визначення дуже узагальненим, яке потребує детальнішого роз'яснення для фахівців із соціальної роботи у його використанні. Зокрема, чи виниклі обставини 1) порушують нормальний (звичний) спосіб життя; 2) погіршують: а) стан здоров'я: фізичне, психологічне, психічне тощо; б) фінансове становище людини; 3) спричиняють моральну шкоду; 4) чи особа/сім'я здатні справитися з ними самостійно. Як зазначає В.М. Литвиненко (2017) життєва обставина може визнаватися складною за наявності будь-якої із перших чотирьох та останньої ознак, так і за наявності сукупності перших чотирьох та останньої. При чому остання є ключовою ознакою складних життєвих обставин.

Розкриття сутності поняття «соціальна профілактика» знаходимо у працях Т. Журавель (2013), Л. Кальченко (2018). Авторки вказують на його поліаспектність і використанні термінів «превенція», «попередження», «запобігання» як можливих синонімів поняття.

Дослідники у сфері соціальної педагогіки та соціальної роботи, як зазначає Т. Журавель, визначають профілактику як «сукупність або ж систему заходів, розроблених з метою попередження виникнення та розвитку будь-яких відхилень у розвитку, навчанні, вихованні особистості, а також загалом як комплекс превентивних заходів, які проводяться шляхом організації загальнодоступної медико-психологічної і соціально-педагогічної підтримки».

Цікавим є узагальнення Л. Кальченко, що дані поняття об'єднані спільною ознакою «передування», однак диференціюються ознакою «своєчасності передування» стосовно певного етапу події. Таким чином дослідниця визначає превенцію як комплекс різного роду випереджувальних заходів, спрямованих на створення ресурсного середовища задля попередження виникнення соціальних проблем, а профілактику – як наступний етап заходів щодо вирішення наявних уже соціальних проблем, їх локалізація та недопущення повторного виникнення.

При цьому таку диференціацію навряд чи можна застосувати до попередження складних життєвих обставин, зважаючи на поєднання психологічної й соціальної природи їх виникнення, що передбачає не лише вирішення наявних соціальних проблем,

а й підвищення адаптивних можливостей, розвиток вмій і якостей, необхідних для подолання наявних проблем та їх подальшого запобігання.

Ми більше схилиємось до пояснення В. Лютого, згідно якого соціальна профілактика передбачає виявлення, усунення або нейтралізацію соціальних і психологічних чинників, що призводять до появи та загострення проблеми (Лютий, 2004).

Найбільш зорієнтованим на профілактику складних життєвих обставин можна вважати визначення О. Безпалько (2009, с.35), яка вказує, що мета профілактики – зусилля, спрямовані на превенцію соціальних проблем чи життєвих криз клієнта, окремих груп або попередження ускладнення вже наявних проблем.

На думку В. Волкової, К. Глушкової «соціальна профілактика це вид соціальної роботи спрямований на локалізацію, обмеження, виявлення, попередження соціальних відхилень, запобігання негативним явищам, впливам та їх наслідкам на життя і здоров'я людей, усунення причин і умов виникнення асоціальної поведінки.» (Волкова, Глушкова, 2013, с.40).

Аналіз дефініцій соціальна профілактика виявив, що науковці дуже узагальнено трактують поняття, здебільшого згадуючи лише про фактори ризику, над подоланням яких в основному працюють фахівці із соціальної роботи. Водночас не зрозумілим залишається механізм запобігання повторного виникнення негативних явищ. Адже усунення лише негативних впливів без формування факторів захисту здебільшого зумовлює повторне звернення особи, сім'ї у соціальні служби.

Узагальнюючи вищенаведене, пропонуємо наступне визначення. Профілактика складних життєвих обставин – система заходів з виявлення, усунення суспільних і особистісних факторів ризику та їх наслідків у життєдіяльності особи/сім'ї, сприяння формуванню її соціальної та психологічної стійкості, відновлюваності (resilience) з метою запобігання повторному потраплянню у складні життєві обставини.

Зазначимо, що ефективність профілактики складних життєвих обставин залежить не лише від зменшення факторів ризику, а від зміцнення захисних факторів, які найбільш тісно пов'язані з проблемою. Фактори захисту це характеристики або сильні сторони особи/сім'ї, громади, суспільства загалом, що можуть пом'якшити ризики та

сприяти поверненню до нормального функціонування. Це соціальна та психологічна стійкість, що виявляється у здатності особи/сім'ї усвідомити свої потреби та емоції та в разі потреби – звертатися по допомогу.

В короткому потреби огляді Концепції захисних факторів зміцнення сімей Центру вивчення соціальної політики (Вашингтон, США) вказано ключові захисні фактори, які збільшують сильні сторони сім'ї, покращують розвиток дитини та зменшують ймовірність жорстокого поводження з ними та бездоглядності:

- стійкість батьків: управління стресом і нормальне функціонування, коли стикаються з проблемами, негараздами та травмами;
- соціальні зв'язки: позитивні стосунки, які забезпечують емоційну, інформаційну, інструментальну та моральну підтримку;
- знання батьківства та розвитку дитини: розуміння розвитку дитини та батьківських стратегій, які підтримують фізичний, когнітивний, мовленнєвий, соціальний та емоційний розвиток;
- конкретна підтримка в моменти потреби: доступ до конкретної підтримки та послуг, які задовольняють потреби сім'ї та допомагають мінімізувати стрес, викликаний труднощами;
- соціальна та емоційна компетентність дітей: взаємодія сім'ї та дитини, яка допомагає дітям розвивати здатність чітко спілкуватися, розпізнавати та регулювати свої емоції та встановлювати та підтримувати стосунки. (About Strengthening Families, 2021)

На нашу думку означені фактори можуть бути використані і у роботі з окремими особами.

Профілактика складних життєвих обставин базується на класичній моделі профілактики, яка включає первинну, вторинну й третинну.

Первинну профілактику складних життєвих обставин ще можна назвати універсальною, оскільки вона спрямована на усе населення громади, «якщо проблема/негативне явище у отримувачів послуг не сформовані» (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики», 2015). Її мета – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потрапляння особи в такі обставини.

У Державному стандарті соціальної послуги визначено, що «первинна соціальна

профілактика – здійснення комплексу заходів, що мають інформаційно-роз'яснювальний, просвітницький характер та спрямовані на підвищення обізнаності з певних питань, формування цінності здоров'я та відповідних якостей особистості, а також навичок, що допоможуть їй відмовитися від певних стандартів поведінки та негативних звичок.» (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики», 2015).

Таким чином розуміємо, що у громаді має бути прийнята та реалізована політика соціального захисту, спрямована на раннє виявлення осіб, які потребують сторонньої допомоги, з метою профілактики неблагополуччя, своєчасного виявлення проблем та надання відповідної якісної допомоги.

Як зазначають З. Кияниця, Ж. Петрочко у посібнику «Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми», «виявлення сімей з дітьми, які потребують підтримки, – це процес, що охоплює як повсякденну роботу спеціалістів соціальної сфери, представників громадськості відповідно до їх функціональних обов'язків, так і спеціальні заходи, під час яких виявляються особи, у тому числі діти, сім'ї, котрі перебувають у складних життєвих обставинах; інформування про таких громадян та встановлення контакту з ними для визначення їх потреби в послугах.

Раннє виявлення – це ідентифікація фахівцями, які працюють із сім'ями з дітьми на етапі вразливості, виникнення проблеми, яка може погіршити рівень задоволення потреб дитини; інформування батьків дитини про наявні в громаді послуги, державні виплати та допомоги; мотивування їх до співпраці зі спеціалістами, консультивання та сприяння доступності послуг».

Зазначимо, що даний процес може охоплювати не лише категорію сімей з дітьми, а, виходячи з суті первинної профілактики, усіх мешканців громади, які можуть бути не лише об'єктами допомоги, а й суб'єктами виявлення.

У проекті Закону України «Про соціальну роботу» раннє виявлення пояснюється як «комплекс заходів, спрямованих на ідентифікацію на початкових етапах виникнення проблеми несприятливих зовнішніх і внутрішніх факторів, що можуть вплинути на рівень життя, стан здоров'я, розвиток, функціонування особи або сім'ї (в тому числі біологічних і соціальних ризиків порушення розвитку дитини) з метою запобігання

потрапляння особи або сім'ї у складні життєві обставини, виникненню обмежень у функціонуванні сім'ї, фізичному та психосоціальному розвитку особи» (проект Закону України, 10.12.2021).

Варто вказати, що у даному документі ранньому виявленню приділяється значна увага. Зокрема визначено, що соціальна робота, як «професійна діяльність, спрямована на раннє виявлення факторів, які можуть призвести до зниження рівня задоволення потреб осіб або сімей». Раннє виявлення визначено основним напрямом соціальної роботи, а окресленню мети наряду та суб'єктів виділено окрему статтю Закону.

Звичайно, це лише проект документу і при остаточному його затвердженні можливі зміни та можемо констатувати на розумінні центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, на важливості завчасного виявлення обставин, які негативно впливають на нормальне функціонування особи/сім'ї та запобігання наслідкам, що зумовлюють звернення за допомогою.

На нашу думку, раннє виявлення вразливих категорій для забезпечує добре організована система інформування населення про можливості підтримки і допомоги у випадках виникнення факторів ризику, створена мережа таких сервісів, запроваджені механізми звернення громадян за допомогою та вчасне реагування на них.

Значну увагу при первинній профілактиці потрапляння в складні життєві обставини слід приділяти формуванню факторів захисту шляхом реалізації програм формування життєвих навичок (соціально-психологічних компетентностей) дітей, молоді та дорослих, створенню можливостей для їх самореалізації, розвитку культурних, спортивних, дозвілєвих послуг.

Вторинна профілактика складних життєвих обставин зорієнтована на обмеження впливу негативних факторів на життя особи, запобігання поглибленню та ускладненню їх наслідків, наснаження, підвищення адаптивного потенціалу особи. Об'єктами впливу при вторинній профілактиці є вразливі групи – особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (Закон України «Про соціальні послуги», 2019).

На даному етапі, на нашу думку, раннє виявлення є не менш ефективним напрямом

роботи. Однак змінюється зміст роботи фахівців з просвітницького, інформативного на підтримуючий, супроводжуючий. При цьому важливим елементом є налагоджена міжвідомча співпраця, з діючими механізмами повідомлення та реагування.

Третинна профілактика зосереджена на особах, які уже перебувають у складних життєвих обставинах і спрямована на зменшення негативних довгострокових наслідків та запобігання їх повторенню.

У порівнянні з двома першими видами третинна профілактика потребує найбільше залучення ресурсів. Адже тривалий вплив негативних факторів на життя людини однозначно призводить до соціальної дезадаптації особи, появи психологічних проблем, виникненню залежностей (Супріган, 2020), незадоволеністю життям та появою суїцидальних думок (Екстрімера, Рей, 2016) тощо.

Вирішення комплексу проблем потребує залучення міждисциплінарної команди та тривалого часу на їх усвідомлення й вирішення. При цьому не варто забувати і про формування факторів захисту. Значну увагу слід приділяти розвитку індивідуальних якостей, здатностей справлятися із життєвими труднощами, формуванню психологічної стійкості. Корисними у практичній роботі фахівців із соціальної роботи будуть подані на сайті «Найважливіше про психічне здоров'я» рекомендації від Американської Психологічної Асоціації, яка виділяє складові довгострокового розвитку психологічної стійкості. («Як пройти крізь труднощі», 2021)

Посиленню психологічної стійкості сприяють і групи підтримки, які допомагають трансформувати негативні практики та переконання в позитивну поведінку та ставлення. Програми наставництва виступають в якості «зразків для наслідування» та надають підтримку особам у кризових ситуаціях.

## **Висновки до розділу I**

Здійснено аналіз супроводу сімей у складних життєвих обставинах. Сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах, потребує уваги соціального працівника, щоб у разі потреби, організувати надання соціального супроводу, допомогти сім'ї подолати СЖО. Проаналізувавши поняття «складні життєві обставини» дозволяє витлумачити дефініцію «профілактика складних життєвих обставин» як систему заходів

з виявлення, усунення суспільних і особистісних факторів ризику та їх наслідків у життєдіяльності особи/сім'ї, сприяння формуванню її соціальної та психологічної стійкості, відновлюваності з метою запобігання повторному потраплянню у складні життєві обставини. Суть профілактики складних життєвих обставин полягає не лише у виявленні та нейтралізації факторів ризику, які негативно впливають на життєдіяльність особи. Важливою складовою є формування факторів захисту, а саме психологічної та соціальної стійкості особи у подоланні проблем.

Варто зазначити, що незважаючи на профілактичний характер системи надання соціальних послуг в Україні, про який зазначено в Законі України «Про соціальні послуги», профілактика складних життєвих обставин здійснюється здебільшого у випадках, коли є найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини чи особа уже у них перебуває. У свою чергу раннє виявлення як інструмент первинної та вторинної профілактики потребує глибшого дослідження для формування рекомендацій у його використанні.

Охарактеризовано професійні компетенції фахівця із соціальної роботи щодо підтримки сімей, які опинились в складних життєвих обставинах. 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. Допомогає 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.



Описано профілактику складних життєвих обставин. Значну увагу при первинній профілактиці потрапляння в складні життєві обставини слід приділяти формуванню факторів захисту шляхом реалізації програм формування життєвих навичок (соціально-психологічних компетентностей) дітей, молоді та дорослих, створенню можливостей для їх самореалізації, розвитку культурних, спортивних, дозвіллевих послуг. Вторинна профілактика складних життєвих обставин зорієнтована на обмеження впливу негативних факторів на життя особи, запобігання поглибленню та ускладненню їх наслідків, наснаження, підвищення адаптивного потенціалу особи. Об'єктами впливу при вторинній профілактиці є вразливі групи – сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх або внутрішніх чинників. Третинна профілактика зосереджена на особах, які уже перебувають у складних життєвих обставинах і спрямована на зменшення негативних довгострокових наслідків та запобігання їх повторенню.

## **РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ АСПЕКТІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ В СИСТЕМІ ОСВІТИ**

### **2.1. Експертна оцінка організаційних аспектів надання соціальної допомоги сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти**

26 березня 2022 року на засіданні Колегії МОН України було розглянуто питання «Про стан та проблеми надання психологічної допомоги суб'єктам освіти в умовах антитерористичної операції на сході країни». Відповідно до рішення цієї Колегії Українським науково-методичним центром практичної психології і соціальної роботи у березні 2016 р. здійснено всеукраїнський моніторинг «Діяльність працівників психологічної служби з надання допомоги постраждалим внаслідок окупації Криму і бойових дій на Сході України» та у 2020 р. За даними моніторингу загальна кількість осіб, які отримали допомогу у 2020-2021 н.р. від практичних психологів і соціальних педагогів, склала понад 145 тисяч. Моніторингове дослідження показало, що найчастіше отримували психосоціальну допомогу діти і сім'ї внутрішньо переміщених осіб.

У Плані заходів Міністерства освіти і науки України щодо розвитку психологічної служби системи освіти України на період до 2020 року, який був затверджений наказом МОН України від 08.08.2020 р. №1127, передбачено пункти щодо науково-методичного забезпечення діяльності працівників психологічної служби з надання допомоги дітям і сім'ям, що опинились у СЖО, у тому числі внаслідок військових дій.

Відповідно до пункту 3.9 Плану заходів щодо розвитку психологічної служби системи освіти України на період до 2024 року УНМЦ практичної психології і соціальної роботи (надалі – Центр) у 2022 році розпочав роботу щодо організації проведення всеукраїнського моніторингового дослідження «Надання допомоги дітям, постраждалим від військових дій, і внутрішньо переміщеним особам в діяльності психологічної служби».

Метою моніторингу є вивчення стану психосоціальної допомоги дітям, постраждалим від військових дій, внутрішньо переміщеним особам у закладах освіти та

аналіз труднощів і проблем, пов'язаних з цією роботою, що виникають у працівників психологічної служби.

Відповідно до визначеної мети в процесі моніторингового дослідження вивчались такі питання:

1. Визначення основних цільових груп з якими реально працюють фахівці психологічної служби з надання допомоги дітям і сім'ям постраждалим внаслідок військових дій.

2. Проблеми, які вирішувались в процесі психосоціальної допомоги дітям, сім'ям ВПО та учасників АТО (ООС) та рівень володіння працівниками психологічної служби методиками, техніками і технологіями для вирішення цих проблем та бажана тематика додаткового навчання.

3. Забезпеченість працівників психологічної служби методичними матеріалами з надання психосоціальної допомоги різним категоріям постраждалих.

4. Доступність для працівників психологічної служби отримання спеціалізованої підготовки з тем, пов'язаних з психосоціальною допомогою постраждалим від кризових подій.

5. Наявність у працівників психологічної служби ознак професійного вигорання, пов'язаного з роботою з вказаною категорією осіб та можливість відвідувати супервізійні або інші підтримуючі групи.

Основними цільовими групами роботи працівників психологічної служби у моніторингу 2022-2023 навчального року були визначені: діти і сім'ї учасників АТО/ООС; діти і сім'ї, що відносяться до категорії.

Внутрішньо переміщених осіб (ВПО); діти і сім'ї загиблих учасників АТО/ООС і порівняних до них учасників Революції Гідності. Узагальнююче поняття для названих цільових груп, яке застосовується у подальшому викладі – «постраждалі».

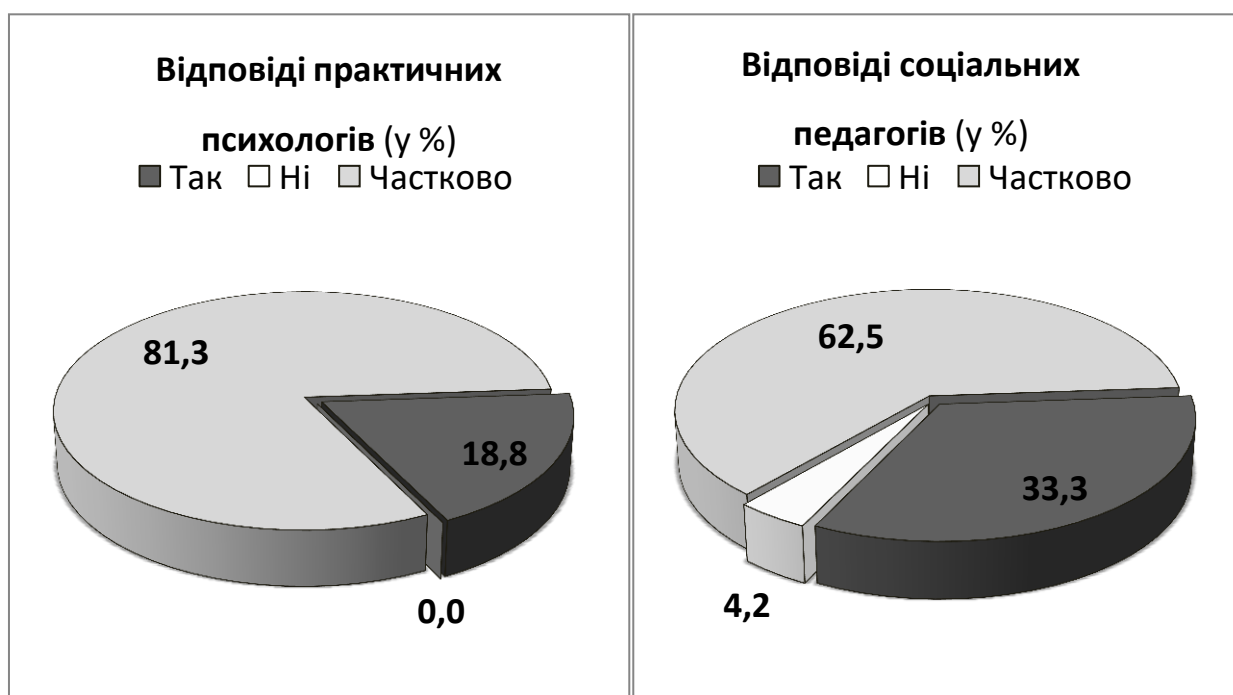
На першому етапі організації моніторингу було визначено репрезентативну вибірку, проведено семінар-нараду для керівників регіональних психологічних служб та підготовлено перелік закладів загальної середньої освіти, які братимуть участь у дослідженні.

Для визначення генеральної сукупності було використано статистичні дані показників розвитку психологічної служби, які було зібрано та проаналізовано науковими працівниками Центру, а саме дані по кожній області України щодо кількості закладів загальної середньої освіти, у яких працюють практичні психологи та соціальні педагоги.

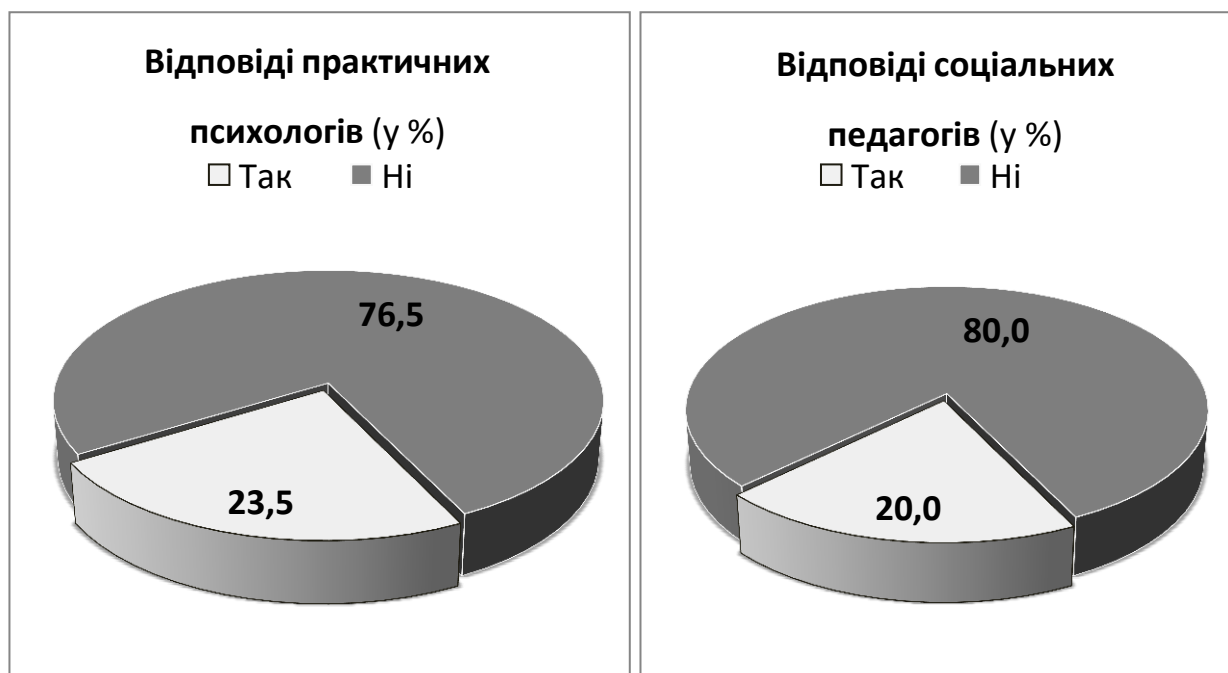
Проаналізуємо опитування у Черкаській області.

*Гістограма 1*

**Чи достатній рівень вашої професійної компетентності для вирішення завдань щодо надання допомоги дітям і сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах внаслідок війни**

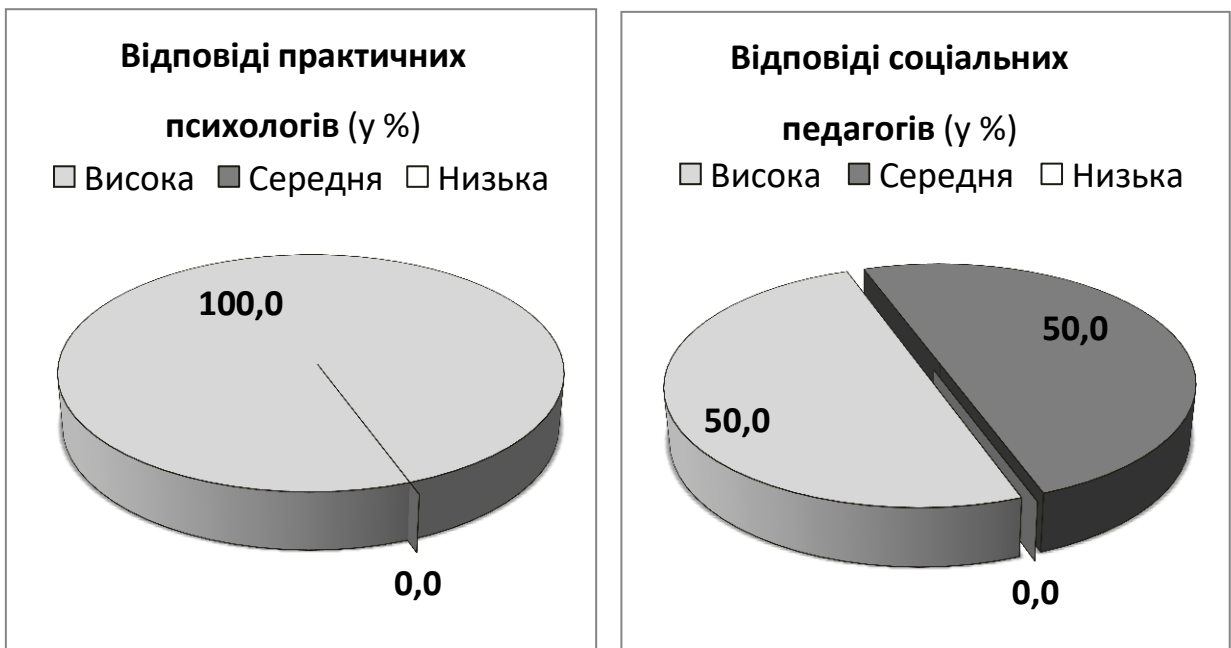


**Чи проходили ви спеціальне навчання для здійснення психологічного / соціального супроводу дітей та сімей, які опинились у складних життєвих обставинах внаслідок війни**



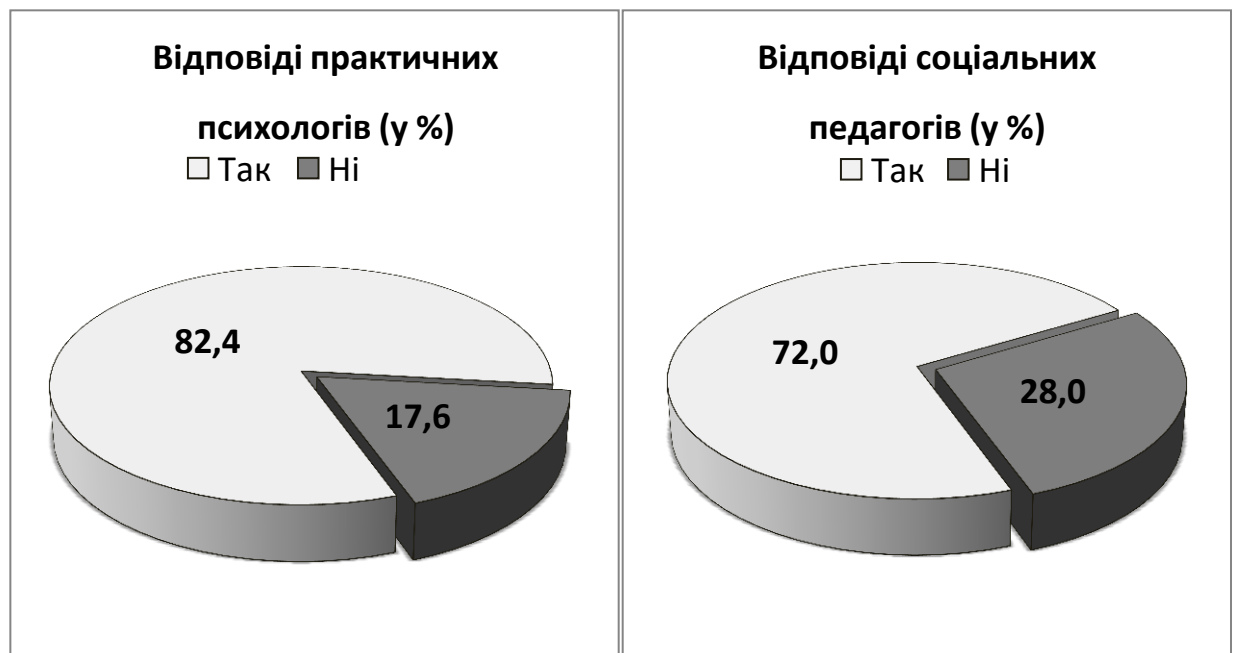
Гістограма 3

**Визначте якість спеціального навчання для здійснення психологічного супроводу вказаних категорій населення**



Гістограма 4

**Чи є у вас можливість пройти тематичні курси на базі інституту післядипломної педагогічної освіти**



**Ранжування питань психолого-педагогічного супроводу дітей, сімей  
ВПО та учасників війни, з яких фахівці психологічної служби  
потребують додаткової підготовки, де 1 – потреба у підготовці  
найбільша, 9 – найменша**

| <b>Питання</b>   | <b>Ранжування<br/>практичних<br/>психологів</b> | <b>Ранжування<br/>соціальних<br/>педагогів</b> |
|--|---|--|
| Діагностика стану та основних потреб   | 8   | 7  |
| Надання першої психологічної допомоги  | 2   | 3  |
| Основи травмотерапії   | 1   | 1  |
| Застосування допоміжного інструментарію в консультативній роботі                       | 3   | 5  |
| Навички саморегуляції психоемоційних станів  | 4   | 4  |
| Визначення особливостей мікросоціального оточення та його впливу на особистість        | 7   | 9  |
| Навички кризового консультування   | 4   | 6  |
| Розробка та проведення корекційно-розвиваючих програм                                  | 6   | 2  |
| Моніторинг та узагальнення результатів психологічних, соціальних інтервенцій (впливів) | 9   | 8  |

## **2.2. Методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи з сім'ями, які перебувають у 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 беспорядними 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, стилі 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.

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, деградаціями. 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 інформативно-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, сформуванню 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 формуванні 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).

Окремо опишемо рекомендації закладам освіти.

1. Удосконалити практику управління психологічною службою на усіх



рівнях управління освітою. Особливо це стосується рівнів «область», «район-місто», «ОТГ». Необхідно забезпечити проходження інформації по усій

«вертикалі» включно із зворотнім зв'язком. Перспективним у цьому відношенні вбачається застосування інформаційно-комунікативних технологій.

2. Виокремити надання допомоги постраждалим в якості окремого обов'язкового напряму роботи усіх працівників психологічної служби, що має бути відображено окремим пунктом у планах роботи (перспективних і річних) та звітах (як регіональних психологічних служб, так і окремих працівників).

3. Покращити науково-методичне забезпечення працівників психологічної служби з питання надання допомоги постраждалим відвійськових дій з обов'язковою експертизою методичних матеріалів – методичних посібників, психодіагностичних методик, планів і програм підвищення кваліфікації практичних психологів і соціальних педагогів.

4. Обласним інститутам післядипломної педагогічної освіти необхідно впроваджувати вже існуючі програми підвищення кваліфікації працівників психологічної служби з питання, що розглядається, залучати провідних фахівців до проведення курсів, тренінгів та інших форм навчання, які мають відповідні ліцензії.

5. Працівники психологічної служби та педагогічні працівники закладів освіти у тісній взаємодії і співпраці здатні надавати ефективну психосоціальну підтримку дітям, постраждалим внаслідок військового конфлікту. Організація такої підтримки може бути реалізована за допомогою комплексної моделі, яка складається з трьох рівнів надання психосоціальної допомоги і механізму перенаправлення. У цьому випадку педагогічні працівники закладів освіти потребують спеціального навчання за програмою

«Підготовка вчителів до розвитку життєстійкості/стресостійкості у дітей в освітніх навчальних закладах» на базі закладів післядипломної педагогічної освіти.

6. Департаментам освіти і науки Київської міської, обласних державних адміністрацій рекомендовано регулярно на засіданнях колегії розглядати питання про організацію надання психологічної і соціально-педагогічної допомоги дітям і сім'ям, які постраждали внаслідок військових дій, гібридної війни.

7. Запровадити діяльність супервізорів та супервізійних груп у

методичній структурі психологічної служби системи освіти, що призведе до зменшення емоційного вигорання практичних психологів і соціальних педагогів та підвищення ефективності діяльності фахівців у наданні психосоціальної допомоги постраждалим в наслідок військових дій на сході країни.

## **Висновки до розділу II**

Проаналізовано експертну оцінку надання соціальної допомоги сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти. Відповідно до пункту 3.9 Плану заходів щодо розвитку психологічної служби системи освіти України на період до 2020 року УНМЦ практичної психології і соціальної роботи у 2018 році розпочав роботу щодо організації проведення всеукраїнського моніторингового дослідження «Надання допомоги дітям, постраждалим від військових дій, і внутрішньо переселеним особам в діяльності психологічної служби». Метою моніторингу є вивчення стану психосоціальної допомоги дітям, постраждалим від військових дій, внутрішньо переміщеним особам у закладах освіти та аналіз труднощів і проблем, пов'язаних з цією роботою, що виникають у працівників психологічної служби.

Розроблено методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах. 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: наявність в соціальній службі перспективної програми діяльності, яка ґрунтується на основі аналізу та планування; дотримання в роботі з отримувачами послуг Державних соціальних стандартів надання соціальних послуг; забезпечення належної кількості працівників, яка відповідає кількості поставлених перед ними завдань. Це буде сприяти зменшенню професійного вигорання фахівців, перевантаження роботою; підвищення кваліфікації фахівців, в тому числі керівників; організація можливості для розвитку фахівців, їхня участь у прийнятті рішень, соціальні гарантії, адекватний рівень винагороди за роботу; спрощена процедура організації надання соціальних послуг, адаптація їх до потреб отримувача послуг; організація належних умов роботи для фахівців (приміщення

для роботи, транспорт, технічні засоби).

Забезпечення сімей та осіб, які опинились в складних життєвих обставинах, базовими соціальними послугами 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.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі представлено узагальнення проблеми соціальної роботи з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти. Результати проведеного дослідження засвідчили досягнення поставленої мети, розв'язання завдань і дають право для формулювання таких *висновків*:

Здійснено аналіз супроводу сімей у складних життєвих обставинах. Сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах, потребує уваги соціального працівника, щоб у разі потреби, організувати надання соціального супроводу, допомогти сім'ї подолати СЖО. Проаналізувавши поняття «складні життєві обставини» дозволяє витлумачити дефініцію «профілактика складних життєвих обставин» як систему заходів з виявлення, усунення суспільних і особистісних факторів ризику та їх наслідків у життєдіяльності особи/сім'ї, сприяння формуванню її соціальної та психологічної стійкості, відновлюваності з метою запобігання повторному потраплянню у складні життєві обставини. Суть профілактики складних життєвих обставин полягає не лише у виявленні та нейтралізації факторів ризику, які негативно впливають на життєдіяльність особи. Важливою складовою є формування факторів захисту, а саме психологічної та соціальної стійкості особи у подоланні проблем.

Варто зазначити, що незважаючи на профілактичний характер системи надання соціальних послуг в Україні, про який зазначено в Законі України «Про соціальні послуги», профілактика складних життєвих обставин здійснюється здебільшого у випадках, коли є найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини чи особа уже у них перебуває. У свою чергу раннє виявлення як інструмент первинної та вторинної профілактики потребує глибшого дослідження для формування рекомендацій у його використанні.

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

Описано профілактику складних життєвих обставин. Значну увагу при первинній профілактиці потрапляння в складні життєві обставини слід приділяти формуванню факторів захисту шляхом реалізації програм формування життєвих навичок (соціально-психологічних компетентностей) дітей, молоді та дорослих, створенню можливостей для їх самореалізації, розвитку культурних, спортивних, дозвіллевих послуг. Вторинна профілактика складних життєвих обставин зорієнтована на обмеження впливу негативних факторів на життя особи, запобігання поглибленню та ускладненню їх наслідків, наснаження, підвищення адаптивного потенціалу особи. Об'єктами впливу при вторинній профілактиці є вразливі групи – сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх або внутрішніх чинників. Третинна профілактика зосереджена на особах, які уже перебувають у складних життєвих обставинах і спрямована на зменшення негативних довгострокових наслідків та запобігання їх повторенню.

Проаналізовано експертну оцінку надання соціальної допомоги сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах в системі освіти. Відповідно до пункту 3.9 Плану заходів щодо розвитку психологічної служби системи освіти України на період до 2024 року УНМЦ практичної психології і соціальної роботи у 2022 році розпочав роботу щодо організації проведення всеукраїнського

моніторингового дослідження «Надання допомоги дітям, постраждалим від військових дій, і внутрішньо переселеним особам в діяльності психологічної служби». Метою моніторингу є вивчення стану психосоціальної допомоги дітям, постраждалим від військових дій, внутрішньо переміщеним особам у закладах освіти та аналіз труднощів і проблем, пов'язаних з цією роботою, що виникають у працівників психологічної служби.

Розроблено методичні рекомендації для підвищення ефективності роботи з сім'ями, які опинились в складних життєвих обставинах. 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: наявність в соціальній службі перспективної програми діяльності, яка ґрунтується на основі аналізу та планування; дотримання в роботі з отримувачами послуг Державних соціальних стандартів надання соціальних послуг; забезпечення належної кількості працівників, яка відповідає кількості поставлених перед ними завдань. Це буде сприяти зменшенню професійного вигорання фахівців, перевантаження роботою; підвищення кваліфікації фахівців, в тому числі керівників; організація можливості для розвитку фахівців, їхня участь у прийнятті рішень, соціальні гарантії, адекватний рівень винагороди за роботу; спрощена процедура організації надання соціальних послуг, адаптація їх до потреб отримувача послуг; організація належних умов роботи для фахівців (приміщення для роботи, транспорт, технічні засоби).

Забезпечення сімей та осіб, які опинились в складних життєвих обставинах, базовими соціальними послугами 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.

Виконана робота не претендує на остаточне розв'язання заявленої проблеми. Подальші напрямки дослідження націлені на розширення змісту соціально-педагогічної послуги та посилення виховної функції батьків для гендерної соціалізації у СЖО.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боришевський М. Й. Сімейне виховання як гарант морального становлення особистості. *Початкова школа*. 1995. № 4. С. 4–9.
2. Віцукаєва 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 10.10.2023).
8. Деякі питання захисту дитини та надання послуги патронату наддитиною: 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/893-2021-%D0%BF#Text) (дата звернення 07.11.2023).
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: ССССДМ, 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 університет 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. Звереві. Автори: І. Д. Зверева, 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 01.10.2023).

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 09.09.2023).

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 29.09.2023).

34. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів: наказ Міністерства соціальної політики від 30.12.2015 № 1261 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text> (дата звернення 20.09.2023).

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 06.10.2023).

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 10.10.2023).

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 10.10.2023).

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 20.09.2023).

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 20.10.2023).

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 29.09.2023).

42. 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 10.10.2023).

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 10.10.2023).

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 08.10.2023).

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 29.09.2023).

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 29.09.2023).

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. Зверевої, 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.

