

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук

(повне найменування факультету)

Соціальна робота

(повне найменування кафедри)

**Пояснювальна записка**

до дипломного проєкту (роботи)

бакалавр

(ступінь вищої освіти)

на тему Особливості соціального супроводу сімей, які перебувають у  
складних життєвих обставинах

(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу,

групи СН-211

Спеціальності 231 Соціальна робота

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Соціальна робота

КОЗЛОВСЬКА О. А.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ТАРАН В. О.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент БАРШАЦЬКА Г. Ю.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
**Національний університет «Запорізька політехніка»**

Факультет соціальних наук  
 Кафедра «Соціальна робота»  
 Ступінь вищої освіти бакалавр  
 Спеціальність 231 Соціальна робота  
(код і найменування)  
 Освітня програма (спеціалізація) Соціальна робота  
(назва освітньої програми (спеціалізації))

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

«14» лютого 2025 року

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)**

КОЗЛОВСЬКОЇ Ольги Андріївни

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Особливості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах  
 керівник проекту (роботи) д.ф.н., проф. ТАРАН Володимир Олександрович  
(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)  
 затверджені наказом закладу вищої освіти від «14» лютого 2025 року № 50
2. Строк подання студентом проекту (роботи) «12» травня 2025 року
3. Вихідні дані до проекту (роботи) 65 сторінок, 2 таблиці, 44 джерела літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) розглянути теоретико-методологічні основи соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах; проаналізувати організаційно-практичні аспекти реалізації соціального супроводу; організувати дослідження; представити результати дослідження; сформулювати структуру та зміст інтегрованої моделі (Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів); розробити практичні рекомендації щодо впровадження моделі в діяльність центрів соціальних служб / благодійних організацій.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Таблиця 3.1. Структура моделі; таблиця 3.2. Індикатори ефективності.

## 6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	ТАРАН В. О., професор	17.02.2025	03.03.2025
2	ТАРАН В. О., професор	04.03.2025	24.03.2025
3	ТАРАН В. О., професор	25.03.2025	11.04.2025
Норм-ль	НОВАК Т. О., ст. викладач	29.04.2025	02.05.2025

7. Дата видачі завдання «14» лютого 2025 року.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Затвердження теми	14.02.2025	
2	Затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	14.02.2025	
3	Складання змісту	17.02.2025	
4	Виконання першого розділу	03.03.2025	
5	Виконання другого розділу	24.03.2025	
6	Виконання третього розділу	11.04.2025	
7	Формування висновків	14.04.2025	
8	Перевірка роботи керівником	21.04.2025	
9	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	28.04.2025	
10	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	02.05.2025	
11	Попередній захист дипломного проєкту (роботи)	05.05.2025	
12	Подання роботи на кафедру	12.05.2025	
13	Одержання відгуку та рецензії	13.05.2025	
14	Захист дипломного проєкту (роботи)	11.06.2025	

Студент(ка)

\_\_\_\_\_ Ольга КОЗЛОВСЬКА  
 (підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи)

\_\_\_\_\_ Володимир ТАРАН  
 (підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 65 сторінок, 2 таблиці, 44 джерела літератури.

Об'єкт дослідження – соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Предмет дослідження – особливості організації соціального супроводу.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та дослідити потребу в соціальному супроводі сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах; розробити інноваційну модель соціального супроводу.

Методи дослідження: теоретичні (абстрагування, аналіз і синтез наукової літератури, узагальнення, порівняльний аналіз), емпіричні (інтерв'ювання), статистичні.

Теоретична новизна полягає в поглибленні уявлень про соціальний супровід як цілісну систему підтримки сімей у складних життєвих обставинах, що базується на індивідуальному підході, міжвідомчій взаємодії та дотриманні прав людини. Обґрунтовано необхідність модернізації підходів до соціального супроводу шляхом інтеграції міжнародних гуманітарних стандартів і правозахисної парадигми.

Наукова новизна полягає в розробці інноваційної моделі соціального супроводу, яка охоплює п'ять ключових етапів: оцінку, планування, інтеграцію, розвиток і активацію ресурсів. Запропоновано систему індикаторів ефективності, що дозволяє здійснювати якісний моніторинг результатів супроводу в умовах сучасних соціальних викликів.

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД, СКЛАДНІ ЖИТТЄВІ ОБСТАВИНИ,  
ДЕРЖАВНІ СТАНДАРТИ, СІМЕЙНА СИСТЕМА, ПІДТРИМКА

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ.....	13
1.1. Теоретико-методологічні основи соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах.....	13
1.2. Організаційно-практичні аспекти реалізації соціального супроводу .....	18
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ.....	35
2.1. Організація дослідження .....	35
2.2. Результати дослідження .....	37
РОЗДІЛ 3. ІННОВАЦІЙНА МОДЕЛЬ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ.....	51
3.1. Структура та зміст інтегрованої моделі (Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів) .....	51
3.2. Практичні рекомендації щодо впровадження моделі в діяльність центрів соціальних служб / благодійних організацій.....	57
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65

## ВСТУП

У сучасних умовах соціальної та економічної нестабільності питання організації соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, набуває особливої актуальності. Зростання рівня безробіття, інфляція, внутрішнє переміщення через збройний конфлікт, а також наслідки пандемій, техногенних аварій і природних катастроф суттєво ускладнюють повсякденне життя багатьох сімей. У таких обставинах соціальний супровід виступає не лише як форма допомоги, а як необхідний механізм підтримки життєстійкості та інтеграції родин у суспільство.

Особливої уваги потребують сім'ї, що постраждали внаслідок війни – втратили житло, засоби до існування, або пережили глибокі психологічні травми. Такі родини потребують не тільки матеріальної підтримки, але й емоційного відновлення, доступу до медичних, освітніх і соціальних послуг. Водночас соціальна ізоляція, маргіналізація та недостатня поінформованість ускладнюють їхню адаптацію до нових умов.

Сучасна практика соціального супроводу потребує гнучких, комплексних і адаптивних підходів. Чинні моделі не завжди здатні оперативно реагувати на нові виклики. У зв'язку з цим актуальним є впровадження інноваційних методів і технологій, які дозволяють зробити соціальну підтримку більш доступною та ефективною.

Дослідження організації соціального супроводу є важливим кроком до вдосконалення системи соціального захисту та підтримки вразливих категорій населення. Така робота дозволяє оцінити ефективність наявних програм, окреслити напрями їхнього покращення, а також врахувати потребу в індивідуалізації допомоги відповідно до особливостей кожної сім'ї.

Вивчення цього питання сприятиме розвитку соціальної роботи як професійної діяльності та як науки, посилюючи її вплив на поліпшення якості життя сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Актуальність

теми зумовлена необхідністю формування цілісної системи підтримки, що здатна не лише реагувати на кризи, але й сприяти сталому розвитку, активізації ресурсів сім'ї та її включенню в життя громади.

Стан вивчення проблеми в науковій літературі та рівень практичного вирішення проблеми показав, що темою соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах займалися такі вчені як А. Капська, І. Зверева. Окремі аспекти оцінювання потреб дитини та її сім'ї презентовано в наукових працях: З. Кияниці, Ж. Петрочко. Технології надання індивідуального супроводу сім'ям у складних життєвих обставинах розглядаються в працях О. Безпалько та В. Кузьмінського; Г. Михайлишин та М. Довга розглядають здійснення соціального супроводу під час воєнного стану, де описують психологічний стан українців за допомогою опитування та розглядають центри надання соціальної допомоги.

Об'єкт дослідження – соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Предмет дослідження – особливості організації соціального супроводу.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та дослідити потребу в соціальному супроводі сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах; розробити інноваційну модель соціального супроводу.

Відповідно до предмета і мети сформульовано такі завдання дослідження:

- розглянути теоретико-методологічні основи соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах;
- проаналізувати організаційно-практичні аспекти реалізації соціального супроводу;
- організувати дослідження;
- представити результати дослідження;
- сформувати структуру та зміст інтегрованої моделі (Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів);
- розробити практичні рекомендації щодо впровадження моделі в

діяльність центрів соціальних служб / благодійних організацій.

Методи дослідження: теоретичні (абстрагування, аналіз і синтез наукової літератури, узагальнення, порівняльний аналіз), емпіричні (інтерв'ювання), статистичні.

Теоретична новизна дослідження полягає в поглибленні уявлень про соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах як цілісну систему соціальної підтримки, що ґрунтується на індивідуальному підході, міжвідомчій взаємодії та дотриманні прав людини. Уточнено роль соціального супроводу в контексті сучасних соціальних ризиків, підкреслено значення поєднання профілактичних, підтримувальних і реабілітаційних функцій. Теоретично обґрунтовано необхідність модернізації підходів до соціального супроводу шляхом інтеграції міжнародних гуманітарних стандартів, правозахисної парадигми та принципів адаптивного реагування на кризові ситуації. Також було проаналізовано значення оцінки потреб і ресурсів сім'ї як базового компонента ефективного соціального супроводу.

Наукова новизна дослідження полягає в розробці інноваційної моделі соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, яка передбачає п'ять послідовних етапів: оцінку, планування, інтеграцію, розвиток і активацію ресурсів. Запропонована модель є комплексним інструментом, що забезпечує системну, гнучку та орієнтовану на потреби допомогу з урахуванням соціального контексту сучасної України. Вперше розроблено систему індикаторів ефективності соціального супроводу, що дозволяє здійснювати якісний моніторинг та вдосконалення практичної діяльності фахівців. Також науково обґрунтовано доцільність адаптації міжнародних стандартів гуманітарної допомоги до умов роботи соціальних служб у ситуаціях масових соціальних потрясінь, зокрема війни, переміщення та втрати джерел існування.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

### 1.1. Теоретико-методологічні основи соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

У сучасних соціальних умовах проблема функціонування сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, набуває особливої актуальності та потребує наукового осмислення. Соціальний супровід таких сімей є однією з ключових форм соціальної підтримки, що ґрунтується на цілісному підході до особистості, її життєвого контексту та потреб. Теоретико-методологічне обґрунтування соціального супроводу дозволяє сформулювати концептуальні основи діяльності фахівців соціальної сфери та забезпечити ефективність втручання у кризові ситуації.

У цьому підрозділі проаналізовано понятійний апарат, визначено сутність і структуру соціального супроводу, охарактеризовано чинники, що сприяють виникненню складних життєвих обставин, а також окреслено законодавчо-нормативну базу, яка регламентує надання соціальних послуг. Особлива увага приділяється науковим підходам до розуміння ролі родини в суспільстві, умов її дезадаптації та механізмів подолання життєвих труднощів за допомогою соціального супроводу.

Сім'я – це невелика група людей, об'єднана спільними інтересами, побутом і світоглядом. Її члени можуть перебувати у шлюбі, але бути між собою кровними родичами чи бути усиновленими. Суспільну форму взаємостосунків між людьми ототожнюють з поняттям «шлюб»: сім'я може бути побудована на подружньому союзі [41].

Сім'я відіграє дуже важливу роль у функціонуванні суспільства. Людина протягом свого життя контактує та взаємодіє з різними соціальними групами, це може бути: дитячий садок, школа, різноманітні гуртки та секції, університет, робочий колектив, і саме родина є унікальною спільнотою, яка підтримує і супроводжує людину з самого народження. Процес початкової соціалізації особистості також відбувається в родині, вона формує комунікативні навички, займається розвитком дитини, розкриває її потенціал та схильності, також безпосередньо впливає на формування цінностей.

В контексті данної роботи розглядаємо саме таку категорію сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах. Це сім'ї, які втратили свої можливості виховання дітей, через виникнення складних ситуацій або умов, що порушують життєдіяльність членів родини, наслідки яких вони не в змозі подолати самотійно. Вразливі сім'ї характеризуються слабкою здатністю до аналізу власних проблем, нездатністю формулювати цілі щодо покращення життя родини та досягати ефективних результатів, невмінням висловити свої потреби та визначити причини виникнення неблагополуччя, перебуванням в стані агресії, домінуванням над іншими членами родини в протиположності емоціям, пов'язаними з підтримкою, увагою, любов'ю [11].

Складні життєві обставини – соціальні, економічні, звичаєві, комунікаційні, вікові, медичні, родинні та інші проблеми і виклики, які людина не в змозі подолати самотійно і які спричинюють її соціальну дезадаптацію, випадання зі звичних соціальних систем [25].

Відповідно до закону України про соціальні послуги, складні життєві обставини - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно [3].

До чинників, які можуть призводити до складних життєвих обставин можна віднести:

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 особи.
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.

Складні обставини у житті можуть бути тимчасовими або довготривалими, впливаючи на різні аспекти існування людини, такі як фізичне й психічне здоров'я, соціальні відносини, емоційний стан та загальний рівень благополуччя. Виникнення таких обставин може бути спричинено внутрішніми факторами, такими як особисті рішення, стан здоров'я чи відсутність навичок управління стресом. Або зовнішніми впливами, такими як економічна нестабільність, кризові ситуації, природні катастрофи або соціокультурні зміни. Подолання таких складнощів зазвичай потребує значних зусиль, стратегічного планування та підтримки від оточуючих, включаючи соціальні служби, психологічну підтримку та можливості для отримання нових навичок чи ресурсів. Розуміння та визнання таких складних обставин має важливе значення для створення програм та послуг, спрямованих

на допомогу та полегшення адаптації людей та сімей у ситуаціях викликів та труднощів.

Отже, складні життєві обставини визначаються як події, які стають несприятливими, важкими у викликах і які людина не може подолати самотійно, тому об'єктивно потребує зовнішньої допомоги, включаючи підтримку від держави, суспільства, громади та найближчого оточення. Метою цієї допомоги є допомога особі в здатності впоратись з цими складнощами і відновити її звичайний ритм життя.

Однією з технологій соціальної роботи з такими сім'ями є соціальний супровід. За визначенням І. Пеши, А. Капської, соціальний супровід – це вид соціальної роботи з особою, сім'єю, які опинились в складних життєвих обставинах, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно, що передбачає надання комплексної соціальної допомоги [11; 16].

За визначенням І. Зверевої, О. Безпалько, соціальний супровід – це вид соціальної роботи, яка спрямована на забезпечення оптимальних умов життєдіяльності сім'ї через процес надання соціальних послуг, допомоги. Супровід передбачає фахову, тривалу в часі, всебічну (комплексну) допомогу, його здійснює фахівець, робота якого спрямована на підтримку сім'ї в кризовій ситуації [43].

Супровід передбачає фахову, тривалу в часі, всебічну (комплексну) допомогу, його здійснює фахівець, робота якого спрямована на підтримку сім'ї в кризовій ситуації [25].

Соціальний супровід є формою соціальної підтримки та передбачає надання конкретній особі чи сім'ї комплексу соціальних послуг. Мета соціального супроводу - подолання життєвих труднощів, мінімізація негативних наслідків чи навіть повне розв'язання проблем сім'ї або особи [33].

Соціальний супровід здійснюється на підставі таких нормативних документів як:

1. Закон України «Про соціальні послуги».
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року номер

866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини».

3. Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року номер 587 «Про організацію надання соціальних послуг».

4. Наказ Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року номер 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями / особами, які перебувають у складних життєвих обставинах».

Соціальний супровід включає в себе послуги, які спрямовані на:

1. Соціальну профілактику, яка сприяє запобіганню виникнення СЖО, або потрапляння сім'ї в такі обставини.

2. Соціальну підтримку, яка сприяє подоланню сім'єю СЖО.

3. Соціальне обслуговування, яке зменшує негативні наслідки СЖО для сім'ї, підтримує їх нормальну життєдіяльність.

Суб'єктами соціальної роботи з сім'ями СЖО виступають:

1. Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (координатор здійснює супровід сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах).

2. Управління у справах молоді виконавчого комітету місцевих органів влади.

3. Служби у справах неповнолітніх.

4. Територіальні заклади охорони здоров'я.

5. Відділ освіти виконавчого комітету місцевих органів влади.

6. Управління праці і соціального захисту населення виконавчого комітету місцевих органів влади.

7. Засоби масової інформації.

8. Органи внутрішніх справ.

З методологічного погляду соціальний супровід базується на сукупності підходів, які формують наукову основу для розуміння та практичного впровадження підтримки сімей у складних життєвих обставинах. Системний підхід передбачає розгляд сім'ї як цілісної динамічної системи, елементи якої (особистості, стосунки, ресурси, середовище) взаємопов'язані та

взаємовпливають. Такий підхід дозволяє виявити як джерела дестабілізації, так і можливості для відновлення сімейної рівноваги [41].

Особистісно-орієнтований підхід акцентує увагу на унікальності кожної сім'ї та її членів, визнає їх суб'єктну позицію у процесі подолання труднощів, підтримує автономію та самостійність у прийнятті рішень. Ресурсний підхід зосереджується на виявленні внутрішніх (емоційних, психологічних, соціальних) та зовнішніх (матеріальних, інституційних) ресурсів, що можуть бути активізовані для подолання СЖО. Він орієнтований не стільки на проблему, скільки на можливості її вирішення.

Міждисциплінарний підхід передбачає взаємодію фахівців з різних сфер – соціальної роботи, психології, медицини, освіти, юриспруденції – що забезпечує комплексність та багатогранність втручання. Діяльнісний підхід спрямований на формування та розвиток практичних навичок клієнтів, необхідних для відновлення їх соціального функціонування, через активну участь у спільному плануванні дій, реалізацію індивідуальних програм підтримки та відстеження результатів.

Поєднання зазначених підходів дозволяє соціальному працівникові не лише всебічно оцінити ситуацію сім'ї, а й забезпечити цілеспрямоване, адаптивне, етичне і науково обґрунтоване втручання, що сприяє підвищенню ефективності соціального супроводу як практичного інструменту допомоги.

## 1.2. Організаційно-практичні аспекти реалізації соціального супроводу

Успішна реалізація соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, залежить не лише від науково обґрунтованих підходів, а й від ефективної організації практичної діяльності соціальних служб. Практичний вимір супроводу включає широкий спектр заходів – від виявлення проблем сім'ї до розробки індивідуального плану допомоги, безпосереднього надання послуг, моніторингу та оцінки результатів.

Цей підрозділ присвячено аналізу основних механізмів, принципів і процедур, які забезпечують реалізацію соціального супроводу в реальних умовах. Особливу увагу приділено діагностичному етапу, взаємодії між фахівцями та сім'єю, нормативно-правовому супроводу практичної діяльності, а також прикладним інструментам, які використовуються під час супроводу. Розгляд організаційно-практичного аспекту дозволяє не лише глибше зрозуміти зміст соціального супроводу, а й окреслити умови для його ефективного впровадження у діяльність соціальних служб.

Існують чинники які підвищують можливість особи або родини потрапляння в складні обставини. До сімей/осіб, які мають найвищий ризик потрапити у СЖО через вплив несприятливих зовнішніх/внутрішніх чинників належать [25]:

1. Сім'ї, у яких діти були тимчасово відібрані без позбавлення батьківських прав.
2. Сім'ї, що проходять процес розлучення та вирішують спори щодо місця проживання дітей і участі батьків у їх вихованні.
3. Сім'ї з дітьми, де батьки через тривалу хворобу не можуть виконувати свої батьківські обов'язки.
4. Сім'ї, де виховуються діти з інвалідністю, або сім'ї з дітьми, де батьки мають інвалідність.
5. Сім'ї, де батьків поновлено в батьківських правах.
6. Сім'ї з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами.
7. Малозабезпечені сім'ї з дітьми.
8. Сім'ї, чиї діти перебувають у закладах інституційного догляду та виховання.
9. Сім'ї, де діти влаштовані в сім'ю патронатного вихователя.
10. Сім'ї, де діти систематично самовільно залишають місце проживання.
11. Сім'ї, де діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти.

12. Жінки, які мають намір відмовитися від новонародженої дитини.
13. Неповнолітні одинокі матері (батьки).
14. Діти, які виховуються в сім'ях опікунів, піклувальників, прийомних сім'ях, або дитячих будинках сімейного типу.
15. Особи з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.
16. Особи з особливими освітніми потребами.
17. Внутрішньо переміщені особи.
18. Повнолітні недієздатні особи (за відсутності опікуна).
19. Особи, звільнені з місць позбавлення волі.
20. Військовослужбовці та особи, які брали участь у забезпеченні національної безпеки і оборони країни.

Виявлення сімей СЖО, проводиться на підставі особистої заяви одного з членів сім'ї або через звернення за допомогою представника сім'ї. Також можливо отримати інформацію через повідомлення або консультації від суб'єктів соціальної роботи. Інформацію про несприятливі умови в сім'ї з дітьми може також надавати звичайне населення, або ж фахівець з соціальної роботи під час відвідувань сім'ї. Вся отримана інформація передається до центрів соціальних служб у справах сім'ї, дітей та молоді для подальшого аналізу і прийняття рішень [17].

У випадку, коли сім'я або член сім'ї самостійно звертається до центру соціальних служб у зв'язку з СЖО, фахівці діють за такою процедурою:

1. Проводиться оцінка потреб сім'ї у наданні соціальних послуг, надається інформація щодо можливих виплат і матеріальної підтримки.
2. Надаються необхідні форми для подання заяв на виплати та соціальні послуги, надаються зразки інших необхідних документів, проводиться ознайомлення з процедурою їх подання.
3. Фахівці готують пропозиції щодо надання соціальних послуг або, за необхідності, здійснюється соціальний супровід сім'ї.
4. Проводиться соціальна робота з сім'єю відповідно до виявлених

потреб.

У разі, коли члени сім'ї особисто звертаються до центру інформуючи про можливу загрозу життю чи здоров'ю членів родини, фахівець повинен протягом одного робочого дня здійснити негайне втручання для перевірки достовірності інформації та вжиття необхідних заходів.

Коли суб'єкти соціальної роботи отримують інформацію про сім'ю, яка опинилася в СЖО, вони зобов'язані протягом трьох робочих днів повідомити центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді про це. При отриманні усної або письмової інформації щодо підозри або факту насильства в сім'ї, реальної загрози його вчинення, жорстокого поводження з дитиною, залишення дитини без піклування або іншої ситуації, що загрожує життю чи здоров'ю члена родини, фахівець проводить негайне втручання для усунення або мінімізації наслідків. У випадку загрози життю чи здоров'ю дитини фахівець негайно повідомляє службу у справах дітей та відповідний підрозділ органів внутрішніх справ за телефоном. Після проведення екстреного втручання фахівець аналізує обставини, що призвели до виникнення подібної ситуації, для планування та реалізації подальших заходів із сім'єю. У разі необхідності відвідування сім'ї для проведення оцінки її потреб у соціальних послугах та огляду матеріально- побутових умов, центри соціальних служб можуть залучати фахівців служби у справах дітей, структурний підрозділ з соціального захисту населення, відповідний підрозділ органів внутрішніх справ та структурний підрозділ з охорони здоров'я, а також психолога. Відвідування сім'ї на місці фактичного проживання передбачає отримання додаткової інформації щодо умов їхнього життя, причин та факторів, які призвели до складних життєвих обставин, ресурсів та можливостей для їх подолання, а також аналіз потреб та підготовку рекомендацій щодо подальшої соціальної роботи з ними.

Мета першого візиту у сім'ю включає:

1. Встановлення контакту із сім'єю.
2. Оцінка стану дітей та ставлення до них.

3. Дослідження думок членів сім'ї щодо проблем та потреб родини та шляхів їх вирішення.

4. Виявлення ресурсів сім'ї та її оточення.

5. Інформування сім'ї про доступні соціальні послуги.

6. Пояснення щодо кваліфікації фахівців та забезпечення конфіденційності.

7. Отримання згоди на подальше співробітництво.

Головна задача фахівця під час першого зустрічі - налагодити психологічний контакт із членами сім'ї, створити налаштованість на взаємодію та партнерство. У разі позитивних наслідків візиту, фахівець із соціальної роботи:

1. Встановлює контакт із членами сім'ї.

2. Отримує згоду на соціальний супровід.

3. Отримує інформацію про стан дітей та визнання сім'єю своїх проблем.

4. Отримує інформацію про наявні та потенційні ресурси сім'ї та готовність до співпраці.

У випадку успішної першої зустрічі для сім'ї виникає:

1. Розуміння того, що існує установа, яка розуміє їхні проблеми, має намір надати допомогу та пропонує свою допомогу.

2. Почуття надії на те, що проблеми сім'ї можуть бути вирішені.

3. Згода на соціальний супровід.

4. Готовність активно скористатися соціальними послугами.

5. Клієнти, які потребують соціального супроводу через певні інстанції, можуть спочатку виявляти негативну або ворожу налаштованість і часто відмовлятися від допомоги на початковому етапі.

Співробітники центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді при виявленні та реєстрації дітей та сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, часто стикаються із проблемами, такими як не дуже добре ставлення членів сім'ї до співпраці з фахівцем та несвідоме розуміння батьками ситуації, у якій опинилася родина. Іноді можуть виникати ситуації,

коли сім'ї не бажають розголошувати інформацію про свої проблеми, або допомогу розглядають як втручання в особисте життя.

Збір інформації про сім'ю здійснюється шляхом відвідання їхнього місця проживання та проведення розмови з членами сім'ї. Однак при оцінці потреб та проблем сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах, соціальні працівники не обмежуються лише спілкуванням з родиною. Інформація може надходити із різних джерел, зокрема служб в справах дітей, закладів охорони здоров'я та освіти, органів опіки і піклування, установ у справах сім'ї та молоді, а також інколи від громадських організацій, інших недержавних установ чи окремих громадян. Фахівці центрів соціальних служб також можуть визначити потреби та проблеми сімей у складних життєвих обставинах під час спілкування з її членами, опитування сусідів або родичів, огляду умов проживання родини та спостереження за її поведінкою. Додаткова інформація може збиратися від інших суб'єктів соціальної роботи, а також від лікувальних та освітніх установ. Застосування та комбінування різних методів збору інформації дозволяють фахівцям отримувати більш повний набір даних про сім'ю [14].

Планування подальшої ефективної соціальної роботи вимагає визначення потреб і ресурсів сім'ї через проведення її комплексного обстеження. Оцінка потреб поділяється на два рівні: початкову та комплексну. Початкова оцінка проводиться під час першого відвідування сім'ї, тоді як комплексна оцінка є першим етапом соціального супроводу сім'ї, що опинилася у складних життєвих обставинах.

Метою відвідування сім'ї є виявлення причин, що призвели до матеріального, соціального або фізичного неблагополуччя, а також виникнення психологічних конфліктів між її членами. Під час візиту фахівцю необхідно всебічно дослідити сім'ю, долучитися до умов її проживання, проаналізувати спосіб життя, виконання основних функцій, а також з'ясувати характер взаємовідносин між її членами.

Початкова оцінка потреб дитини та її сім'ї базується на таких критеріях:

1. Стан та потреби самої дитини.
2. Здатність батьків задовольняти потреби дитини та їх потенціал у цьому.
3. Врахування факторів, що впливають на сім'ю та їхнє оточення.

Ознаки складних життєвих обставин, пов'язаних із становищем дитини, аналізуються за такими критеріями: фізичне самопочуття, зовнішній вигляд, харчування, успішність в навчанні, емоційний стан, наявність шкідливих звичок та ознак девіантної поведінки, а також аспекти сімейних, соціальних відносин та рівень самообслуговування. Визначається батьківський потенціал та здатність батьків задовольняти потреби дитини, передбачається оцінка таких аспектів, як стан здоров'я батьків, наявність шкідливих звичок, попередній соціальний досвід (наприклад виховання в інтернаті) та зайнятість. Оцінка не обмежується виявленням проблем, а також враховує їх вплив на задоволення потреб дитини.

Під час візиту фахівці також проводять оцінку «факторів сім'ї та середовища», що охоплює взаємини членів сім'ї з оточуючим соціальним середовищем (підтримка від родичів, сусідів, спеціалістів, соціальні зв'язки в громаді), рівень матеріального забезпечення (доходи, допомога, умови проживання) та необхідність підтримки або соціального обслуговування для членів сім'ї та інших осіб, які проживають разом. В результаті першого візиту формується акт оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкова оцінка).

Під час відвідування сім'ї фахівці з соціальної роботи отримують детальне уявлення про реальний стан родини, що становить підґрунтя для узагальнених висновків з таких питань як:

1. Безпека або небезпека перебування дітей у родині.
2. Можливість вилучення дітей та застосування невідкладних заходів для їх тимчасового розміщення.
3. Потреба у початку надання соціальних послуг для вирішення наявних проблем.
4. Визначення наявності належних умов для розвитку та виховання

дітей.

Акт оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкова оцінка) може служити підґрунтям для прийняття рішення щодо того, чи необхідна сім'ї соціальна допомога, чи може вона самостійно подолати труднощі [16].

На основі результатів оцінки потреб сім'ї та дитини, фахівець з соціальної роботи розробляє подальші стратегії роботи з сім'єю, такі як:

1. Включення у програму соціального супроводу.
2. Надання послуг без оформлення соціального супроводу, ведучи роботу за обліковою карткою.
3. Проведення обстеження матеріально-побутових умов.
4. Завершення облікового процесу.
5. Направлення до іншого спеціаліста для подальшої роботи.

Коли сім'я потребує соціальної допомоги, фахівець проводить всебічний аналіз потреб дитини та її сім'ї. Для цього, протягом семи робочих днів, він відвідує сім'ю на місці проживання або перебування, щоб ретельно вивчити обставини, що призводять до сімейних труднощів, і проводить обстеження їхніх матеріально-побутових умов. На початковому етапі комплексної оцінки, спілкуючись з дитиною та членами сім'ї, фахівець визначає основні проблеми та негативні аспекти складних життєвих обставин, які потрібно вирішити або мінімізувати. Визначення цих проблем відбувається у співпраці з членами сім'ї, і фахівець надає свої коментарі щодо обговорених питань. Комплексний аналіз проблем та потреб сім'ї передбачає відвідування спеціалістом їхньої оселі і взаємодію з усіма членами родини, а також залучення інших фахівців, які мають інформацію про дитину та сім'ю. Це вимагає узгодження часу як із сторони фахівців, так і з боку членів сім'ї. З цією метою розробляється план заходів з проведення оцінки потреб (комплексної), який узгоджується з усіма членами сім'ї.

Комплексна оцінка передбачає вивчення стану родинних справ за двома ключовими аспектами: потреби дитини та можливості батьків їх задоволення;

фактори внутрішньої та зовнішньої сімейної обстановки, які впливають на дитину та її родину.

Дослідження потреб дитини та здатності батьків їх задовольняти охоплює оцінку ключових аспектів розвитку дитини та те, як батьки надають їм підтримку, зокрема в сферах: здоров'я; навчання та розвитку інтересів, здібностей; емоційного зростання; сімейних відносин; самоідентифікації і самосвідомості; самообслуговування.

Збір інформації про сім'ю не тільки спрямований на визначення проблем і потреб родини, але й на виявлення наявних ресурсів і сильних сторін, що служать основою для розробки плану соціальної підтримки, сприяючи формуванню внутрішньої мотивації сім'ї для подолання труднощів у житті. Аналіз отриманої інформації допомагає визначити слабкі та сильні сторони в контексті задоволення потреб дитини та можливостей батьків відповідати цим потребам. Сильні сторони відображають позитивні аспекти, що виступають ресурсами та джерелами підтримки для подальшої роботи з сім'єю, тоді як слабкі сторони вказують на проблеми, які ускладнюють життя дитини та сім'ї і вимагають уваги. Під час збору інформації про сім'ю, яка опинилася у СЖО, спеціалісти мають акцентувати увагу на конкретних факторах ризику та індикаторах «ризикових» обставин у житті сімей з дітьми, а саме:

#### 1. Сімейний стан:

- неповна сім'я (мати/батько-одинак);
- розлучені або неспільне проживання батьків;
- смерть одного з членів родини;
- багатодітність сім'ї;
- дитина нерідна (усиновлення, опікунство);
- приналежність до соціальних меншин;
- неповнолітні батьки;
- мачуха/вітчим;
- вагітність.

#### 2. Матеріальне забезпечення:

- погані житлові умови;
- багато людей, які проживають у одному приміщенні;
- бездомність;
- фінансова невпевненість;
- проблеми з харчуванням;
- безробіття/низькооплачувана робота;
- відсутність необхідних речей.

### 3. Емоційні стосунки:

- прояви неконтрольованого гніву;
- депресія (на момент оцінки);
- низька самооцінка;
- інфантильність;
- відсутність взаєморозуміння між членами сім'ї;
- відсутність підтримки від родичів та знайомих.

### 4. Здоров'я:

- психічні розлади;
- фізичні розлади;
- хронічні захворювання.

### 5. Освіта та розвиток:

- нездатність до навчання;
- проблеми з мовленням;
- затримка розвитку.

### 6. Насильство:

- насильство вдома (триває або сталося у минулому);
- фізичне та моральне насильство щодо дитини;
- сексуальне насильство щодо дитини;
- дорослий являє собою жертву сексуального насильства;
- дорослий – жертва насильства з боку дитини;
- дорослий зазнає насильства в сім'ї.

## 7. Асоціальна поведінка:

- алкоголізм або наркоманія дорослого;
- виховання дитини батьками-алкоголіками або наркоманами;
- притягнення до кримінальної відповідальності (у минулому);
- перебування під слідством або у місцях позбавлення волі;
- позбавлення батьківських прав стосовно старшої дитини (дітей);
- діти, які виховуються у інтернатних закладах.

Запропоновані показники ризиків у сім'ї слід розглядати в контексті як батьків дитини, так і інших членів сім'ї, які спільно проживають на одній житловій площі.

Оцінювання потреб відбувається шляхом збору, аналізу та узагальнення інформації, отриманої за таких процедур:

- відвідування сім'ї за місцем фактичного проживання, безпосереднього спілкування з ними та їхнім близьким соціальним оточенням;
- спостереження за поведінкою та взаєминами дитини та членів сім'ї;
- опрацювання інформації, наданої іншими суб'єктами соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю.

Результати аналізу сім'ї відображають стан конкретної сім'ї, визначають основні проблеми та тенденції, що притаманні їй. Це включає характер взаємодії між членами сім'ї та їх взаємодію з оточенням. На основі комплексного вивчення потреб та можливостей формується зведений висновок, орієнтований на подальшу роботу у таких напрямках:

- задоволення потреб дитини/дітей та сім'ї;
- підвищення батьківського потенціалу;
- підсилення чи мінімізація впливу факторів сім'ї та середовища.

Отримана інформація та висновки фіксуються в акті оцінки потреб дитини та її сім'ї (комплексна оцінка). Зокрема, зі сім'ями, які потребують соціальної підтримки в розв'язанні надто складних життєвих проблем, що

перевищують їхні можливості, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді здійснюють роботу в двох напрямках:

- надання соціальних послуг членам родини (за карткою обліку роботи із сім'єю);
- комплексна соціальна допомога сім'ї у формі соціального супроводу.

У випадку, коли сім'я потребує комплексної соціальної допомоги, рішення щодо здійснення соціального супроводу для сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах, приймається відповідним структурним підрозділом, відповідальним за соціальний захист населення, за умови згоди самої сім'ї та врахування поданих матеріалів від центру соціальних служб. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, разом із їхніми спеціалізованими групами, реалізують соціальний супровід для сімей, які зазнали труднощів [21; 25; 41].

Проведення соціального супроводу виникає після видання керівником центру соціальних служб наказу, у якому призначається фахівець, який буде відповідати за здійснення цього супроводу. Важливим критерієм прийняття рішення щодо соціального супроводу сім'ї є готовність її членів до внесення змін у свою ситуацію та об'єктивна оцінка обставин. Спеціаліст з соціальної роботи повинен впевнитися, що допомога у вирішенні окремих питань може покращити становище родини.

Соціальна служба бере на себе вирішення лише тих проблем, які сім'я не здатна вирішити самостійно і які призводять до сімейного неблагополуччя. Необхідною умовою для залучення сім'ї до соціального супроводу є згода її учасників і укладення договору про надання соціального супроводу. Цей договір, який укладається між центром соціальних служб і сім'єю, повинен бути підписаний протягом семи робочих днів після видання наказу про соціальний супровід.

Умови цього договору визначаються наступним чином:

- розмір і специфіка соціальних послуг, що будуть надаватися дитині та сім'ї безоплатно;

– права та обов'язки членів сім'ї, які потребують соціальних послуг. Зазначається згода і обов'язкова участь кожного члена сім'ї у реалізації заходів, передбачених планом соціального супроводу сім'ї в умовах складних життєвих обставин;

- відповідальність сторін у випадку порушення умов договору;
- умови припинення надання соціальних послуг;
- термін дії договору.

Укладення договору є важливою передумовою успішного соціального супроводу, що мотивує як сім'ю, так і соціальних працівників до взаємодії та захищає їхні права. Під час підписання договору важливо переконатися, що сім'я розуміє значущість цього документу, свою відповідальність за його виконання, а також те, що і сім'я, і соціальний працівник поділяють спільні цілі та завдання співпраці. Договір підписується у двох екземплярах, один з яких зберігається в особовій справі сім'ї у центрі соціальних служб, а інший передається сім'ї. У випадку відмови сім'ї від отримання соціальних послуг та соціального супроводу, це можливо, але у випадку порушення прав дитини соціальний супровід може розпочатися без укладання договору. В такому випадку центр соціальних служб надає матеріали про становище сім'ї з дітьми для розгляду на засіданні комісії з питань захисту прав дитини, з метою ухвалення рішення щодо соціального супроводу. На підставі рішення комісії, керівник центру соціальних служб видає наказ про здійснення соціального супроводу для зазначеної сім'ї, визначаючи фахівця, який буде відповідати за його реалізацію, а також при необхідності схвалюючи перелік залучених суб'єктів соціальної роботи. У таких обставинах соціальний супровід сім'ї проводиться без укладання договору.

Під час комплексної оцінки ситуації та потреб сім'ї соціальний працівник інформує членів сім'ї про необхідність розробки плану соціального супроводу. Важливо визначити пріоритетні завдання, оскільки багато проблем є багатоплановими. Активна участь членів сім'ї у визначенні пріоритетів, тобто завдань, які слід вирішити в першу чергу, є ключовою. Одним з

пріоритетних завдань у роботі з сім'єю є навчання її членів формулювати власні цілі і завдання, спрямовані на поліпшення соціального життя сім'ї. Процес соціального супроводу здійснюється за деякими принципами: законність, додержання та захист прав людини, систематичність, індивідуальний підхід, доступність, конфіденційність у соціальній роботі, відповідальність суб'єктів соціальної роботи за додержанням етичних і правових норм, вимог та правил здійснення соціальної роботи також добровільність у прийнятті допомоги [19].

Соціальний супровід здійснюється на регулярній основі, протягом певного періоду. Термін визначається індивідуально, але не повинен перевищувати термін 6 місяців. У разі необхідності за рішенням дорадчого органу термін здійснення супроводу може бути продовжено до 1 року. До здійснення соціального супроводу соціальний працівник може залучати інших фахівців у разі необхідності.

Після 3 місяців здійснення соціального супроводу проводиться проміжне оцінювання ситуації, на підставі якої, за необхідністю вносяться зміни до плану, що відображає зміни в потребах сім'ї. Коли процес соціального супроводу, відповідно до термінів указаних у договорі наближається до завершення – здійснюється моніторинг інспектування сім'ї або особи, на підставі якого приймають рішення про продовження або завершення соціального супроводу. Це рішення приймає дорадчий орган. Після завершення соціального супроводу сім'я або особа в обов'язковому порядку інформує про способи та організацію підтримки, якими вона може скористатися в майбутньому.

Обов'язковою умовою взяття сім'ї або особи під соціальний супровід спеціалістами центру є добровільна згода сім'ї або особи під соціальний супровід, шляхом укладення договору про здійснення соціального супроводу між повнолітнім представником сім'ї або особою та центром. У окремих випадках соціальний супровід дитини сироти або дитини позбавленої

батьківського піклування може бути укладений з дитиною, яка досягла віку 14 років [6].

Соціальний супровід передбачає комплекс соціальних послуг, спрямованих на допомогу у розв'язанні проблеми сім'ї чи особи, що спричинили складні життєві обставини, які вона не може подолати самотійно, також соціальний супровід передбачає визначення головної проблеми, що провокує неблагополуччя, визнач якої дозволить сім'ї чи особі в подальшому забезпечити повноцінне функціонування.

Зміст соціального супроводу:

- фахова оцінка ситуації та складання плану заходів для подолання основної проблеми сім'ї, моніторинг його виконання;
- допомога в оформленні документів і запитів до відповідних інстанцій;
- сприяння працевлаштуванню та професійному навчанні дорослих членів сім'ї;
- сприяння в лікуванні, реабілітації членів сім'ї;
- допомога членам сім'ї в набутті соціальних навичок;
- соціально педагогічна, психологічна корекція;
- посередництво участі в групах самопомоги;
- переадресування до інших спеціалістів, закладів;
- психологічна допомога та підтримка;
- індивідуальне супроводження до служб, закладів при необхідності;
- представництво інтересів дитини чи членів сім'ї;
- сприяння в отриманні допомоги, пільг, оздоровлення дітей.

У випадку перебування дитини або членів сім'ї в небезпеці, жорстоко поводження з дитиною, залишення без піклування батьків, неналежного догляду (занедбаності, недоїдання тощо), вчинення насильства щодо особи або в сім'ї або у разі існування реальної загрози насильства - обов'язковим є вжиття екстрених заходів, спрямованих на термінову підтримку, організацію вирішення негайних завдань, вилучення особи зі стресового оточення [11].

Екстрені заходи починають у термін, якій не перевищує 24 години з моменту повідомлення чи виявлення та реєстрації повідомлення про вчинення насильства або реальної загрози. Соціальний супровід, як і інші соціальні послуги, ґрунтується на засадах добровільності, але є випадки, коли приймається рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (соціального супроводу), це стосується сімей, де порушуються права дитини, батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків, їх спосіб життя негативно впливає на розвиток дітей [32]. В такому випадку договір з отримувачем послуг не укладається, а у разі якщо в судовому порядку розглядається рішення про позбавлення батьківських прав/ відібрання без позбавлення, суд бере до уваги інформацію про результати здійснення соціального супроводу [24].

Коли для вирішення проблем, які спричинили сімейні неблагополуччя, сім'я чи особа не прикладає зусиль або систематично порушує умови договору – соціальний супровід має бути припинений.

Якщо у цій сім'ї є діти, на розгляд дорадчого органу або координаційної ради виносяться питання щодо виконання батьками своїх обов'язків та направляється інформація до служби у справах дітей для подальшої роботи з сім'єю [43].

Отже, можна відзначити, що соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, виявляється вельми важливим та актуальним аспектом сучасної соціальної роботи. Забезпечення сімей підтримкою, консультуванням та доступом до ресурсів стає стратегічним завданням для покращення якості їхнього життя та сприяння, самостійному виходу з труднощів. Спрямована на індивідуальні потреби та унікальні ситуації, така форма підтримки не лише сприяє вирішенню конкретних проблем, а й сприяє побудові стійких та здорових сімейних відносин. Застосування комплексного соціального супроводу дозволяє сприяти адаптації сімей до змін, допомагати їм у вихованні дітей, підтримувати психосоціальне здоров'я та сприяти загальному самовизначенню та самореалізації. Таким чином, розвиток та

підтримка програм соціального супроводу для сімей у складних життєвих обставинах є насувною задачею для підтримки стабільності і благополуччя у сучасному суспільстві.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

#### 2.1. Організація дослідження

Сьогодні соціальна підтримка сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, набула особливого значення в умовах війни, соціально-економічної нестабільності, внутрішнього переміщення населення, втрати житла, джерел доходу чи опори. Зростання кількості вразливих сімей та поява нових форм вразливості потребують перегляду традиційних підходів до організації соціального супроводу та розробки більш гнучких, адаптивних та ефективних моделей соціальної підтримки.

У цьому контексті постає нагальна потреба у впровадженні інноваційних програм, що базуються не лише на задоволенні нагальних потреб, а й на дотриманні прав людини, міжнародних стандартах гуманітарної допомоги, міжвідомчій взаємодії та довгостроковій соціальній інтеграції сімей. Водночас важливо враховувати особливості контексту – обмежений доступ до ресурсів, безпекові ризики, потребу в психологічній підтримці та емоційному відновленні членів сімей.

Аналіз чинної системи соціального супроводу в Україні свідчить про наявність низки прогалин – як у нормативному регулюванні, так і в практичному забезпеченні якісних послуг. Водночас міжнародні стандарти (SPHERE, Гуманітарна хартія, Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності тощо) пропонують перевірені інструменти, які можуть бути адаптовані до українських умов.

Таким чином, важливість даного дослідження зумовлена:

– потребою в оновленні змісту соціального супроводу з урахуванням нових викликів, пов'язаних із воєнним станом;

- необхідністю інтеграції міжнародних стандартів якості у національну практику соціальної підтримки;
- актуальністю створення ефективної моделі взаємодії державного та недержавного секторів у сфері надання допомоги сім'ям у СЖО;
- соціальною значущістю забезпечення прав і гідності осіб, що перебувають у кризових обставинах.

Результати цього дослідження можуть бути корисними як для фахівців соціальної роботи, так і для управлінських структур, благодійних організацій та розробників соціальних політик, оскільки вони дозволяють сформулювати науково обґрунтовані, практично застосовні інструменти підтримки вразливих сімей в умовах кризи та посткризового відновлення

У процесі дослідження соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, було використано комплекс методів, що забезпечили глибоке та системне вивчення проблематики:

1. Теоретичний аналіз літературних джерел. Було здійснено опрацювання наукових праць, нормативно-правових актів, міжнародних стандартів гуманітарної діяльності (зокрема SPHERE, Гуманітарна хартія, Основний гуманітарний стандарт), а також практичних рекомендацій щодо надання соціальної підтримки вразливим групам. Це дозволило сформулювати теоретичне підґрунтя для розуміння сутності соціального супроводу, принципів гуманітарного підходу та механізмів захисту прав.

2. Контент-аналіз нормативних документів та стандартів. Було проведено аналіз чинних стандартів та нормативних документів, що регулюють діяльність соціальних служб і гуманітарних організацій в Україні та за кордоном. Метою було виявлення відповідностей, відмінностей, а також прогалин у нормативному забезпеченні.

3. Порівняльний аналіз. Здійснено зіставлення національних підходів до соціального супроводу з міжнародними стандартами гуманітарної допомоги. Такий аналіз дав змогу визначити сильні та слабкі сторони існуючої системи, а також оцінити можливості інтеграції кращих практик.

4. Емпіричне узагальнення практичного досвіду. Було узагальнено реальний досвід впровадження соціальних послуг для сімей у складних життєвих обставинах у діяльності благодійних та державних структур. Особливу увагу приділено викликам, пов'язаним із воєнними діями, переміщенням населення та новими формами вразливості.

5. Метод системного підходу. Дослідження будувалося з урахуванням взаємозв'язку між соціальними, правовими та гуманітарними аспектами підтримки сімей у СЖО, що дало змогу розглядати соціальний супровід як цілісну, багаторівневу систему.

6. Методи збору первинної інформації (інтерв'ювання). У межах дослідження було проаналізовано думки фахівців соціальної сфери, зібрані під час інтерв'ювання та неформального спілкування з практиками, які працюють з сім'ями у СЖО.

Застосування поєднання теоретичних, нормативно-аналітичних, емпіричних і якісних методів дало змогу забезпечити всебічний та глибокий підхід до вивчення особливостей соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах в умовах війни. Обґрунтований вибір методів дозволив не лише виявити системні недоліки у функціонуванні соціальних служб, а й окреслити можливості адаптації міжнародних стандартів до українського контексту. Результати дослідження, отримані в межах використаних методів, наведено у наступному підрозділі.

## 2.2. Результати дослідження

Стандарти надання соціальних послуг відіграють важливу роль у забезпеченні їх якості, доступності та ефективності. По-перше, вони забезпечують єдині вимоги до рівня якості послуг, захищаючи права отримувачів і гарантують безпеку. По-друге, стандарти стимулюють професійне зростання фахівців соціальної сфери, сприяючи підвищенню їхньої кваліфікації та відповідності сучасним вимогам. По-третє, завдяки

стандартам досягається раціональне використання ресурсів та ефективна організація процесів, що підвищує доступність послуг. Окрім цього, стандарти впроваджують чіткі правила та процедури, що сприяє прозорості, підзвітності та дозволяє впроваджувати системний моніторинг і оцінювання якості, завдяки чому надання послуг постійно вдосконалюється відповідно до суспільних потреб. Таким чином, стандарти є ключовим інструментом у гарантуванні ефективної, якісної та доступної соціальної підтримки.

Соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах (СЖО) здійснюється відповідно до державного стандарту, який визначає основні параметри цієї послуги: зміст, обсяг, умови, порядок надання, а також якісні показники. Цей стандарт поширюється на всі організації незалежно від форми власності, що надають послугу з метою допомоги сім'ям або особам подолати чи зменшити наслідки складних життєвих ситуацій. У випадках запровадження надзвичайного або воєнного стану, або якщо існує загроза життю чи здоров'ю отримувачів послуг, і вони не можуть самотійно подолати ці труднощі, соціальний супровід надається в екстреному (кризовому) порядку, з дотриманням спеціальних умов, вимог і процедур.

Цей стандарт визначає порядок організації та надання соціального супроводу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО) та потребують підтримки для подолання або зменшення їх негативного впливу. Він також регламентує контроль і моніторинг якості надання послуги з метою забезпечення її ефективності та відповідності вимогам.

Соціальна послуга супроводу надається соціальним працівником після проведення комплексного оцінювання потреб особи. За його результатами складається індивідуальний план надання послуг і укладається договір між отримувачем і надавачем послуги. Рішення про здійснення соціального супроводу приймається лише за згодою особи або її законного представника.

Оцінка потреб сім'ї проводиться з метою виявлення причин виникнення СЖО, впливу цих обставин на членів родини, а також на рівень виконання батьківських обов'язків щодо виховання, догляду та утримання дітей. При

цьому акцент робиться на пошук сильних сторін сім'ї, активізацію її внутрішніх ресурсів, а також залучення найближчого оточення й громади для реалізації індивідуального плану супроводу. Результати оцінювання фіксуються в офіційному акті.

Наступним кроком є складання індивідуального плану, який є основою надання соціальної послуги. План формується відповідно до конкретних потреб родини та переглядається через місяць від початку його реалізації з метою оцінки ефективності, корекції заходів та обсягу послуг. У разі потреби, за відсутності позитивної динаміки, план може бути переглянутий раніше. Підсумковий перегляд здійснюється впродовж останнього місяця надання послуги. Якщо соціальний супровід продовжується, план доповнюється.

З кожним отримувачем укладається договір про надання соціального супроводу, що передбачає узгоджені умови надання послуги відповідно до затвердженого плану. Документ підписується як представником організації-надавача, так і особою, яка отримує послугу (або її законним представником).

Надання послуги відбувається за місцем проживання особи або в приміщенні установи, що її надає. Термін соціального супроводу становить до шести місяців, однак у складних випадках може бути продовжений до одного року.

Соціальний супровід здійснюється відповідно до кількох ключових принципів:

1. Доступність, отримувач має повну інформацію про послугу, строки та умови її надання.

2. Індивідуальний підхід та повага до незалежності особи, враховується фізичний та психоемоційний стан, стать, вік, стан здоров'я, релігійні та політичні переконання, етнічна і соціальна приналежність, фінансовий стан, місце проживання, мова, громадянство тощо.

3. Обізнаність, особа інформується про свої права й обов'язки, а також про установи та організації, які здійснюють захист прав людини.

4. Безпека та захист – соціальний працівник діє з повагою до гідності

людини, уникаючи будь-яких форм насильства, дискримінації або негуманного ставлення.

5. Конфіденційність – персональна інформація отримувача послуги захищена і не розголошується без його згоди.

6. Можливість оскарження – особа повинна бути ознайомлена з механізмом подання скарг на дії соціального працівника.

Основні дії та заходи соціального супроводу сімей СЖО включають в себе:

- відвідування сім'ї за місцем її проживання;
- оцінка потреб сім'ї СЖО.
- складання індивідуального плану соціального супроводу;
- надавання інформації щодо всіх питань, які пов'язані з отриманням соціальних послуг;
- бесіди з родиною, її членами, найближчим оточенням;
- надання психологічної підтримки, яка відповідає професійній компетенції (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);
- проведення та організація так званих сімейних групових нарад, залучення сім'ї до тренінгів, лекцій;
- допомога з оформленням документів;
- перенаправлення родини до інших фахівців;
- організація груп взаємодопомоги;
- ведення документації.

У разі успішного виконання плану, надавач соціальної послуги проводить заходи для підготовки родини до завершення соціального супроводу. Ці заходи спрямовані на розвиток його самостійності та відповідальності за власне життя, а також на зміцнення потенціалу найближчого оточення з метою подолання СЖО. Після завершення соціальний працівник відвідує сім'ю через два тижні та через місяць.

Суб'єкт, що надає соціальні послуги, організовує забезпечення своєї діяльності необхідними інформаційними та методичними ресурсами. Зокрема, працівники мають бути забезпечені актуальними нормативно-правовими актами, методичними матеріалами та іншою документацією, що стосується сфери соціальних послуг. Для реалізації соціального супроводу соціальний працівник, за потреби, може залучати інших фахівців, підприємства, установи, організації чи фізичних осіб на договірній основі.

Організація процесу надання соціального супроводу передбачає раціональне й ефективне використання всіх доступних ресурсів – матеріальних, людських, інформаційних та соціальних – з урахуванням потреб отримувачів послуги та особливостей конкретної ситуації.

1. Матеріальні ресурси – це фінансове забезпечення, матеріальні цінності, обладнання, приміщення та інші засоби, необхідні для якісного надання послуг. Наприклад, це можуть бути кошти на реалізацію соціальних програм, закупівлю технічних засобів, організацію виїздів до сімей тощо.

2. Людські ресурси – це фахівці, залучені до процесу надання послуги: соціальні працівники, психологи, координатори, волонтери та інші. Важливо, щоб вони мали відповідну кваліфікацію, знання та практичні навички, необхідні для виконання завдань соціального супроводу.

3. Інформаційні ресурси – це джерела інформації, які допомагають фахівцям у роботі: бази даних, наукові праці, методичні рекомендації, інформаційні буклети, а також можливість отримання консультацій від інших спеціалістів. Такий доступ сприяє прийняттю обґрунтованих рішень і розробці ефективних індивідуальних планів.

4. Соціальні ресурси – це мережа партнерських зв'язків із державними структурами, громадськими організаціями, представниками громад тощо. Така співпраця розширює можливості для підтримки отримувачів послуг, обміну досвідом і реалізації комплексного підходу до вирішення їхніх проблем.

Раціональне залучення і поєднання цих ресурсів є запорукою ефективного надання соціального супроводу та досягнення позитивних змін у житті осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Обов'язково проводиться оцінка ефективності надання соціального супроводу. Оцінка ефективності соціального супроводу в соціальній роботі проводиться з кількох причин:

1. Покращення якості послуг. Оцінка дозволяє визначити, наскільки ефективно соціальний супровід відповідає потребам та очікуванням клієнтів. Результати оцінки можуть вказати на можливі недоліки та допомогти вдосконалити процес надання послуг.

2. Моніторинг виконання цілей. Оцінка дозволяє визначити, чи досягнуті поставлені цілі в процесі соціального супроводу. Це допомагає перевірити ефективність заходів та зрозуміти, чи необхідно вносити зміни до стратегії надання послуг.

3. Оцінка впливу. Часто важливо визначити, який вплив має соціальний супровід на життя клієнтів та їхнє оточення. Оцінка ефективності може допомогти зрозуміти, чи досягаються очікувані позитивні зміни та які аспекти потребують додаткової уваги.

4. Оптимізація ресурсів. Відомості, отримані в результаті оцінки, можуть вказати на можливості оптимізації використання ресурсів, таких як час та кошти. Це допомагає ефективніше розподіляти ресурси та максимізувати вплив соціального супроводу.

5. Звітність та прозорість. Оцінка є важливим елементом звітності перед управлінцями, фінансовими спонсорами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами. Вона надає об'єктивну інформацію про результати та вплив соціального супроводу.

Існують механізми оцінки, які показують дотримання стандарту надання соціального супроводу. Діяльність соціального працівника, який надає соціальну послугу підпадає під внутрішнє та зовнішнє оцінювання на відповідність професійним вимогам та законодавству України. Для оцінки

якості надання соціальної послуги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах, використовуються показники якості соціального супроводу. Результати внутрішніх та зовнішніх оцінок якості надання соціальних послуг публікуються та поширюються серед отримувачів цих послуг, їхніх законних представників та мешканців території, де діє організація, що забезпечує соціальні послуги. До показників якості послуги соціального супроводу сімей СЖО відносяться:

1. Частка людей, в яких після отримання послуги соціального супроводу відбулося поліпшення психологічного, фізичного та соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

2. Частка людей, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів послуги.

3. Частка людей, які не здобули необхідних навичок, щоб впоратись з СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

4. Частка людей, які здобули необхідні навички впоратись із СЖО та мінімізували їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

5. Частка людей, яким достроково завершено надання соціального супроводу, через досягнення позитивних результатів, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

6. Частка людей, яким послуга надавалась відповідно до їхніх потреб, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

7. Частка працівників, які надавали послугу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

8. Ступінь забезпечення приміщеннями, обладнанням та матеріалами, необхідними для надання послуги у відповідності з установленими стандартами.

Суб'єкт, що надає соціальні послуги, проводить внутрішню оцінку своєї діяльності не менше одного разу на рік для перевірки відповідності наданих послуг вимогам Державного стандарту та вживає заходів для усунення

виявлених недоліків. У процесі оцінювання беруть участь як надавачі послуг, так і отримувачі або їхні законні представники. Для цього організуються консультації з отримувачами та їхніми представниками щодо відповідності послуг встановленим стандартам.

Крім того, суб'єкти, що надають соціальні послуги, підлягають зовнішньому оцінюванню, яке здійснюється уповноваженими органами влади відповідно до чинного законодавства. Суб'єкт соціальних послуг інформує отримувачів та їхніх представників про проведення та результати такого оцінювання, а також забезпечує їхній доступ до органу, що проводить зовнішню перевірку.

Визначення вартості соціальної послуги базується на її собівартості, адміністративних витратах та податку на додану вартість згідно з чинним законодавством. У разі фінансування послуги з місцевих бюджетів, її вартість формується з урахуванням фінансових можливостей відповідного бюджету.

Існують також підстави для припинення послуги соціального супроводу.

До них відносяться:

1. Досягнення позитивного результату соціального супроводу, тобто подолання або мінімізацію наслідків СЖО для родини, а також усунення причин і умов, що призвели до цих обставин.

2. Завершення строку дії договору про надання послуги соціального супроводу або порушення умов такого договору є одним із критеріїв для завершення надання соціального супроводу.

3. Якщо отримувач соціальної послуги змінює місце проживання чи перебування, це також може призвести до завершення надання послуги.

4. Письмова відмова отримувача послуги або його законного представника від її надання може стати підставою для завершення надання соціального супроводу, якщо ця відмова не порушує права і свободи інших осіб, зокрема дітей.

5. Систематична неучасть особи, яка отримує послуги без поважних

причин у заходах, передбачених індивідуальним планом соціального супроводу, також може призвести до завершення надання послуги, за винятком випадків, коли це може порушити права і свободи інших осіб, зокрема дітей

6. Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу обговорюється з членами родини отримувача та/або його законним представником.

7. Надавач соціальної послуги повинен інформувати отримувача та/або його законного представника про можливість подальшої підтримки після завершення соціального супроводу відповідно до їх звернень.

Соціальні послуги центром соціальних служб надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг, якими встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності, визначаються умови та порядок надання послуги, показники якості. Також в державному стандарті 21 визначається зміст, обсяг та норми надання послуги на кожному етапі. Наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 затверджений Класифікатор соціальних послуг (далі – класифікатор), яким передбачено код та назву соціальної послуги, короткий опис соціальної послуги, хто може бути її отримувачем, місце, де вона надається (за місцем проживання/перебування, стаціонарно чи напівстаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги, поза межами приміщення через мережу Інтернет, за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку), строк надання (одноразово, тимчасово, постійно, екстрено) [7; 31].

Варто звернути особливу увагу на специфіку надання соціального супроводу в екстрених (кризових) умовах надзвичайного або воєнного стану, що актуально в нинішній складний період для України через війну. Соціальна послуга у таких випадках надається терміново, після оцінки ситуації отримувача, яку проводять за його зверненням (усним чи письмовим) протягом доби з моменту отримання запиту. За результатами оцінки складається акт про надання соціальної послуги дорослій особі у режимі

екстреного супроводу. Цей акт оформлюється протягом першого місяця з початку надання послуги.

Після завершення супроводу в акті фіксується інформація про необхідність подальшого надання соціальної допомоги, яка надсилається до відповідного підрозділу соціального захисту населення разом із копією акта. Надання соціальної послуги базується на рішенні, прийнятому структурним підрозділом з соціального захисту або суб'єктом, що надає послугу, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги». Це рішення ухвалюється оперативним, а сама послуга забезпечується протягом однієї доби.

Тривалість екстреної (кризової) соціальної послуги визначається індивідуально, але не перевищує 30 календарних днів. Протягом цього часу суб'єкт, що надає послугу, зосереджується на вирішенні найнагальніших проблем сім'ї чи особи, а також підтримці їх адаптації у новому середовищі, якщо вони є внутрішньо переміщеними. Якщо після завершення 30-денної допомоги сім'я чи особа досі перебувають у складних життєвих обставинах, суб'єкт соціальної послуги розробляє індивідуальний план та реалізує заходи, передбачені Державним стандартом, що визначають зміст подальшої соціальної допомоги.

Під час надання екстреної (кризової) послуги не вимагається складання індивідуального плану або укладання договору про надання послуги. Суб'єкт, що надає соціальну допомогу, самостійно визначає заходи, які становлять зміст послуги, відповідно до додатка 3 Державного стандарту та власних ресурсів для їх виконання.

Якщо суб'єкт соціальної послуги не може повністю задовольнити потреби отримувача, він інформує про це структурний підрозділ соціального захисту для прийняття рішення щодо залучення додаткових ресурсів або іншого суб'єкта соціальних послуг. За потреби можуть бути залучені волонтери, для чого укладаються відповідні договори згідно із Законом України «Про волонтерську діяльність».

Протягом надзвичайного чи воєнного стану, а також протягом трьох місяців після їх завершення, в Україні або окремих її регіонах не проводиться оцінка якості надання соціальної послуги соціального супроводу.

У контексті допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах (СЖО) в умовах воєнного стану, важливо звернути увагу на гуманітарні принципи та стандарти. Людство постійно стикається зі складними викликами – природними катастрофами, війнами та іншими кризовими ситуаціями. Україна сьогодні також переживає гуманітарні кризи, що виникають через екологічні катаклізми, природні лиха та воєнні дії. Тому гуманітарна діяльність є невід'ємною частиною нашої реальності.

Гуманітарна діяльність полягає у наданні допомоги людям, які постраждали внаслідок конфліктів, стихійних лих, епідемій та інших надзвичайних обставин. Її мета – захистити життя, здоров'я та забезпечити гідні умови існування для осіб, які опинилися у складних життєвих ситуаціях. Вона також спрямована на забезпечення гуманітарного доступу для найбільш уразливих категорій населення та на захист прав людини і гідності незалежно від національності, раси, релігії чи статі.

Гуманітарна діяльність має на меті підтримку тих, хто постраждав через конфлікти та природні катастрофи. Від самої назви зрозуміло, що ця діяльність керується гуманністю та бажанням полегшити людські страждання, без прагнення до будь-яких особистих вигод, ґрунтуючись на моральних і етичних засадах.

Під гуманітарною діяльністю розуміють роботу неурядових організацій, волонтерських рухів, державних установ і міжнародних партнерів, які спрямовують зусилля на забезпечення безпеки та життєвих потреб постраждалих. Наприклад, раніше гуманітарна допомога Організації Об'єднаних Націй була орієнтована винятково на задоволення потреб жертв криз, але згодом її підхід змінився – основою допомоги стали права людини.

Цей зсув є дуже важливим, оскільки незадоволення потреб може призвести до шкоди, але порушення прав людини – це вже порушення законних норм, що дає можливість постраждалим вимагати відшкодування.

Сучасні гуманітарні організації при реагуванні на кризи все частіше спираються на підхід, орієнтований на права людини. Це змінює парадигму: замість формулювання «люди постраждали і потребують допомоги» звучить «кожна людина має невід’ємні права – на їжу, безпеку, гідність тощо, а допомога є засобом їхнього забезпечення».

Такий підхід має ряд переваг:

1. Спрямовує увагу на самих постраждалих, ставлячи їх у центр гуманітарної роботи.
2. Дає постраждалим більше можливостей та знань про власні права.
3. Є більш вимірюваним та контролюваним, що відповідає сучасним вимогам.
4. Підкреслює важливість гідності як ключового елемента гуманітарної діяльності.
5. Підвищує відповідальність гуманітарних працівників і організацій перед постраждалими.
6. Заохочує активну участь постраждалих у процесі надання допомоги.

Підхід, заснований на правах людини, окрім численних переваг, має й певні виклики. Це пов’язано з тим, що він є більш амбітним, передбачає ширший спектр обов’язків і зобов’язань, адже права людини охоплюють значно більше, ніж лише задоволення базових потреб. Іноді в межах цього підходу може виникати ризик висування вимог щодо прав, реалізація яких неможлива у конкретному контексті.

Цей підхід має чотири ключові наслідки:

1. Орієнтація на людину – постраждалі розглядаються не лише як отримувачі допомоги, а як суб’єкти прав.
2. Підзвітність – організації, що надають допомогу, мають відповідати за свою діяльність перед бенефіціарами.

3. Дотримання стандартів – діяльність має відповідати встановленим нормам якості та етики.

4. Проведення адвокації – активне представлення інтересів людей, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Для ефективного втілення прав людини в гуманітарній сфері необхідно використовувати стандарти, які дозволяють оцінити якість і результативність діяльності. Саме на таких стандартах і базується сучасна гуманітарна діяльність – вони спрямовані на підвищення ефективності допомоги, дотримання міжнародного права, принципів гуманності, неупередженості, нейтральності та незалежності.

Застосування стандартів дозволяє:

- покращити координацію між гуманітарними та державними структурами;

- підвищити прозорість роботи організацій;

- забезпечити системний моніторинг та оцінку ефективності програм;

- гарантувати захист прав та інтересів людей у кризових ситуаціях.

До основних стандартів гуманітарної діяльності належать:

1. Міжнародне гуманітарне право – сукупність норм, які регулюють поведінку сторін у збройних конфліктах та забезпечують захист цивільного населення, поранених, полонених.

2. Стандарти проєкту SPHERE – міжнародно визнані норми, що визначають мінімальні рівні якості гуманітарної допомоги у сферах водопостачання, санітарії, харчування, житла, охорони здоров'я та психосоціальної підтримки. Вони слугують орієнтиром для планування і реалізації гуманітарних програм.

3. Гуманітарна хартія – документ, який закріплює базові права постраждалих у надзвичайних ситуаціях і зобов'язує гуманітарні організації захищати гідність, безпеку та потреби цих осіб. Вона є складовою частиною SPHERE.

4. Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності (CHS) –

встановлює дев'ять ключових зобов'язань для гуманітарних організацій, спрямованих на покращення якості допомоги та підвищення відповідальності перед постраждалими. Цей стандарт служить інструментом для оцінки, вдосконалення та адаптації програм до реальних потреб.

5. Кодекс поведінки гуманітарних працівників – етичний документ, який визначає основні принципи діяльності фахівців у сфері гуманітарної допомоги. Він підкреслює важливість дотримання гуманності, нейтральності, неупередженості та незалежності у процесі надання допомоги та збереження довіри суспільства.

Оцінка наявних стандартів у сфері організації соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, є важливим кроком у вдосконаленні підходів до підтримки вразливих категорій населення. Такий аналіз дозволяє не лише виявити сильні сторони чинних нормативів, а й окреслити їхні слабкі місця та недоліки. У процесі дослідження особливо важливо враховувати специфіку потреб самих сімей, а також здійснювати зіставлення з ефективними практиками, що застосовуються як в Україні, так і за кордоном. Виявлення проблемних зон у чинних стандартах створює підґрунтя для розробки нових, більш ефективних і контекстно адаптованих рішень та програм.

Результати аналізу засвідчили необхідність перегляду підходів до надання соціальних послуг у відповідь на зміну соціального ландшафту – зростання кількості сімей, що потребують допомоги, та поява нових типів складних життєвих ситуацій. Зокрема, нові виклики, пов'язані з воєнними діями, вимагають оперативності, гнучкості та інноваційних форм реагування. У процесі аналізу було виявлено, що чинні стандарти не завжди охоплюють усі потреби цільової аудиторії, особливо в умовах обмеженого доступу до соціальних послуг та підвищених ризиків для безпеки. Це підкреслює необхідність запровадження новітніх технологій і підходів, які забезпечать більш ефективне охоплення та якість соціальної підтримки.

### РОЗДІЛ 3

## ІННОВАЦІЙНА МОДЕЛЬ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

### 3.1. Структура та зміст інтегрованої моделі (Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів)

Аналіз існуючої системи надання соціального супроводу сім'ям у складних життєвих обставинах дав змогу виділити сильні сторони системи та аспекти, які потребують змін та інновацій. Сильні сторони системи:

1. Законодавча база існує і постійно оновлюється.
2. Чітко визначено етапи надання послуги: первинне оцінювання, укладання договору, складання індивідуального плану, моніторинг, завершення.
3. Забезпечено міжвідомчу взаємодію (теоретично).
4. Впроваджено кейс-менеджмент як базовий підхід.
5. Підкреслено необхідність дотримання прав людини та індивідуального підходу.
6. Заявлено про необхідність участі сім'ї в прийнятті рішень.

Аспекти, які потребують інновацій:

1. Недостатня міжвідомча взаємодія на практиці. Часто обмежується формальними контактами або неефективною координацією між службами.
2. Відсутність цифрового обліку клієнтів між установами. Дані дублюються або зберігаються локально, що ускладнює аналіз та контроль якості супроводу.
3. Обмежене впровадження кейс-менеджменту в малих громадах. Не всі фахівці навчені або мають навички роботи за цією технологією.
4. Недостатня участь сімей у розробці індивідуальних планів. Часто план складається формально без глибокого врахування реальних потреб родини.

5. Відсутність супроводу після завершення кейсу. Після формального завершення супроводу немає механізму довгострокового спостереження.

6. Обмежена кількість мультидисциплінарних команд. У громадах бракує фахівців різного профілю для повноцінної командної роботи.

7. Відсутність обов'язкового супервізійного супроводу соціальних працівників. Це призводить до професійного вигорання та зниження якості послуг.

8. Низька інтеграція елементів психосоціальної підтримки. Емоційний стан батьків чи дітей не завжди розглядається як ключовий компонент супроводу.

9. Формальне оцінювання потреб. Шаблонний підхід до первинного оцінювання не відображає реальної ситуації.

10. Брак інструментів роботи з емоційним станом дітей (арттерапія, ігрові практики тощо). Такі методи не включені до стандартних алгоритмів.

11. Неадаптованість послуг до внутрішньо переміщених осіб. Стандарти не завжди враховують потреби сімей, які втратили житло, документи, родичів.

12. Відсутність механізмів раннього виявлення кризових сімей. Реакція часто відбувається після того, як проблема стала хронічною.

13. Слабка співпраця з громадськими організаціями. Не налагоджена ефективна взаємодія з НУО, які можуть підсилити підтримку.

14. Недостатня увага до розвитку батьківських навичок. Не кожна програма супроводу містить обов'язкову компоненту навчання батьків.

15. Відсутність мобільних сервісів (виїзні команди) в сільських громадах. Родини в селах часто ізольовані від послуг.

16. Недостатня робота з соціальним оточенням сім'ї (сусіди, громада). Фокус на родині без врахування її соціального контексту.

17. Обмежене використання ІТ-технологій у супроводі. Відсутність мобільних додатків, онлайн-сервісів для клієнтів чи фахівців.

18. Не вистачає інструментів моніторингу ефективності супроводу. Бракує єдиних показників результативності чи впливу послуги.

19. Брак інноваційних форм групової роботи з сім'ями. Майже повністю акцент зроблено на індивідуальній роботі.

20. Відсутність компонентів самопомоги та ресоціалізації. Не навчають сім'ї самостійно долати труднощі та формувати опори.

В ході отриманих результатів було складено інтегровану модель соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, де основними етапами є «Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів».

У сучасних умовах багатовимірної соціальної кризи, зумовленої збройною агресією, внутрішнім переміщенням населення, зростанням рівня бідності, безробіття, психоемоційного виснаження населення та зниженням доступності послуг, соціальні служби опинилися перед викликами, що потребують не просто реагування, а системної трансформації підходів до роботи з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО).

На практиці соціальний супровід часто зводиться до разових інтервенцій, формального заповнення документації або обмежується виключно соціально-побутовою підтримкою. Водночас ефективна допомога сім'ї має ґрунтуватися на глибокій оцінці її потенціалу, залученні до співпраці різних фахівців, розвитку стійких внутрішніх і зовнішніх ресурсів та супроводі, орієнтованому на сталий результат.

У зв'язку з цим запропонована модель розроблена як інноваційна інтегрована відповідь на сучасні виклики в системі соціального супроводу. Вона базується на міждисциплінарному підході, партнерстві, активації сильних сторін сім'ї та гнучкому плануванні допомоги, що дозволяє забезпечити якісну, результативну та індивідуалізовану підтримку.

Мета моделі – підвищення ефективності соціального супроводу шляхом впровадження інноваційних технологій підтримки, раннього виявлення ризиків, розвитку внутрішніх ресурсів сім'ї та мобілізації мультидисциплінарної допомоги.

Інтегрована модель спрямована на досягнення як короткострокових, так і довгострокових змін у стані сім'ї, її ресурсному потенціалі, взаємодії з

оточенням та включенні у соціальне середовище. Запровадження цієї моделі дозволяє не лише реагувати на наявні труднощі, а й активно сприяти формуванню внутрішніх опор і стійкості родини.

Очікувані результати:

1. На рівні сім'ї:

- зниження рівня ризиків у дітей (насильство, занедбаність, інституалізація, емоційна травматизація);
- поліпшення психоемоційного стану дітей і батьків (стабілізація, зменшення тривожності, агресивності, ознак вигорання);
- зростання навичок батьківського піклування, відповідального батьківства;
- посилення здатності сім'ї самостійно вирішувати проблеми (сформована стратегія подолання криз);
- підвищення рівня залучення сім'ї до соціального життя громади;
- успішне завершення соціального супроводу із досягненням визначених цілей у  $\geq 80\%$  випадків.

2. На рівні дитини:

- підвищення відчуття безпеки та захищеності;
- покращення навичок емоційного саморегулювання, комунікації;
- відновлення/покращення доступу до освіти, дозвілля, розвитку;
- зменшення проявів деструктивної поведінки;
- підвищення мотивації до навчання та соціальної активності.

3. На рівні мультидисциплінарної взаємодії:

- формування сталої практики міжвідомчої взаємодії у 100% випадків супроводу;
- зменшення дублювання функцій між службами;
- підвищення ефективності та оперативності реагування на потреби сімей;
- вироблення єдиного бачення шляхів допомоги;

- створення простору довіри між фахівцями різних установ.
- 4. На рівні соціальної служби / закладу:
  - впровадження стандартизованих алгоритмів роботи з сім'ями в СЖО;
  - підвищення професійної компетентності фахівців (включно з навичками оцінки, планування, супроводу, стабілізації) ;
  - систематичний моніторинг результатів роботи на основі індикаторів.
  - оптимізація ресурсів за рахунок раннього втручання та активації потенціалу самої сім'ї;
  - посилення репутації установи як ефективного осередку підтримки.

За умови належної реалізації модель може стати дієвим інструментом трансформації підходів до соціального супроводу в Україні – від реактивного та фрагментованого до системного, орієнтованого на розвиток і довготривалі результати. Структура моделі представлена в таблиці.

Таблиця 3.1

## Структура моделі

Етап	Ключовий зміст	Інноваційні компоненти
Оцінка	Виявлення та аналіз потреб сім'ї, мотивації, ризиків	– SMART-інтерв'ювання; – рейтингова карта ризиків; – онлайн-анкета самооцінювання для батьків.
Планування	Спільне формулювання цілей та плану дій	– індивідуальний план із графіком досягнення мікроцілей; – візуальна дорожня карта «Шлях до стабільності».
Інтеграція	Об'єднання зусиль різних установ	– координаційна нарада з представниками медицини, освіти, поліції, НУО; – цифровий кейс для міжвідомчої роботи
Розвиток	Психоосвітня, емоційна та ресурсна підтримка	– групи батьківської компетентності; – арт-терапевтичні сесії для дітей; – навчання навичкам самодопомоги.
Активація ресурсів	Формування стійких змін, завершення супроводу	– план підтримки після завершення; – соціальна карта ресурсів громади; – підключення до програм наставництва, волонтерства.

Індикатори ефективності виконують низку важливих функцій:

- забезпечують об'єктивну оцінку діяльності спеціалістів та

мультидисциплінарної команди;

– дають змогу своєчасно виявляти труднощі у впровадженні моделі та оперативно вносити корективи;

– сприяють підвищенню підзвітності перед громадою, керівництвом та донорами;

– мотивують досягати чітко визначених результатів, орієнтованих на реальні зміни в житті сім'ї.

Таблиця 3.2

### Індикатори ефективності

Етап	Ціль	Індикатори ефективності
О – Оцінка	Виявити проблеми, ризики та ресурси сім'ї	<ul style="list-style-type: none"> <li>– первинна оцінка протягом 5 робочих днів;</li> <li>– карта ризиків/ресурсів складена (<math>\geq 90\%</math>);</li> <li>– висновок із рекомендаціями оформлено;</li> <li>– участь ключових членів сім'ї в оцінюванні;</li> <li>– визначено пріоритетні напрями втручання у <math>\geq 90\%</math> випадків.</li> </ul>
П – План	Сформувані та погоджений сім'єю план	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наявність ПСС у 100 % випадків;</li> <li>– цілі відповідають SMART-критеріям;</li> <li>– призначено відповідальних осіб за дії;</li> <li>– проведено <math>\geq 1</math> спільну зустріч;</li> <li>– 80 % сімей розуміють план.</li> </ul>
І – Інтеграція	Забезпечити доступ до послуг та міжвідомчу взаємодію	<ul style="list-style-type: none"> <li>– залучено <math>\geq 3</math> фахівці з різних установ;</li> <li>– створено МДК у <math>\geq 90\%</math> випадків;</li> <li>– ведеться журнал перенаправлень;</li> <li>– <math>\geq 80\%</math> запитів до партнерів виконано вчасно;</li> <li>– учасники МДК ознайомлені з кейсом.</li> </ul>
Р – Розвиток	Підтримати зміни, розвинути навички та стійкість сім'ї	<ul style="list-style-type: none"> <li>– батьки/опікуни відвідали <math>\geq 2</math> заходи;</li> <li>– <math>\geq 70\%</math> сімей повідомляють про покращення стосунків;</li> <li>– у 80 % випадків зменшення ризиків;</li> <li>– залучення дітей до підтримувальних заходів;</li> <li>– у <math>\geq 75\%</math> сформовано ресурс.</li> </ul>
А – Активація ресурсів	Закріпити досягнення, забезпечити сталість підтримки	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведено підсумкову оцінку результатів;</li> <li>– досягнуто ключових цілей ПСС у <math>\geq 80\%</math> випадків;</li> <li>– сім'я інтегрована в мережу підтримки;</li> <li>– сім'я бере участь у рішенні про завершення супроводу;</li> <li>– рівень спроможності – не нижче 4 із 5 балів.</li> </ul>

В таблиці 3.2. запропоновані індикатори згруповані відповідно до логіки моделі (Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів) і можуть

бути використані як основа для створення інструментів моніторингу, внутрішнього аудиту та само оцінювання роботи закладів соціальної сфери.

### 3.2. Практичні рекомендації щодо впровадження моделі в діяльність центрів соціальних служб / благодійних організацій

Впровадження інноваційної моделі соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах потребує не лише теоретичного обґрунтування, а й чітких практичних рекомендацій, які забезпечать ефективну реалізацію моделі на рівні соціальних служб, благодійних організацій та мультидисциплінарних команд.

Практичні рекомендації мають на меті:

- забезпечити системність і послідовність дій усіх учасників процесу супроводу, що підвищує якість надання соціальних послуг;
- врахувати специфіку діяльності різних установ і організацій, адаптуючи модель до реальних умов роботи на місцях;
- сприяти мультидисциплінарній взаємодії та координації, що є ключовим фактором комплексної підтримки сімей;
- зменшити ризики неузгодженості та фрагментарності в роботі з клієнтами, особливо у випадках складних, багатофакторних проблем;
- підвищити професійний рівень фахівців через навчання, супервізії та обмін кращими практиками;
- забезпечити мотивацію, підтримку та збереження ресурсів спеціалістів, що працюють у високостресових ситуаціях;
- залучити додаткові ресурси громади та партнерські організації, що розширює спектр допомоги сім'ям;
- підвищити рівень довіри клієнтів до соціальних служб, створити комфортний, безпечний простір для взаємодії;
- сприяти сталому розвитку програми через механізми моніторингу, оцінювання та корекції діяльності.

Таким чином, рекомендації є важливим інструментом трансформації теоретичної моделі у практично дієву систему підтримки сімей у складних життєвих обставинах. Вони допомагають подолати бар'єри у впровадженні нових підходів та забезпечують ефективність, послідовність і якість соціального супроводу.

Рекомендації сформульовані як конкретні кроки або дії:

1. Провести навчання фахівців соціальної сфери щодо логіки та компонентів моделі «ОППРА» із фокусом на практичні інструменти.
2. Розробити локальні протоколи соціального супроводу, засновані на структурі моделі (етапи, алгоритми, документація).
3. Визначити відповідальних за реалізацію кожного етапу моделі на рівні установи (оцінка, планування, інтеграція тощо).
4. Упровадити стандартизовану форму первинної оцінки потреб та ризиків сім'ї, включаючи фактори безпеки дитини.
5. Забезпечити мультидисциплінарну співпрацю шляхом підписання угод з освітніми, медичними, ювенальними та правоохоронними структурами.
6. Формувати команду супроводу у складних кейсах із залученням представників різних відомств, волонтерів, психологів, педагогів.
7. Розробляти індивідуальні плани супроводу разом із сім'єю, враховуючи її реальні ресурси, бажання та пріоритети.
8. Використовувати ресурсноорієнтований підхід – фокус на сильних сторонах, а не лише проблемах сім'ї.
9. Інтегрувати психоемоційний супровід дітей у всі етапи роботи (через арттерапію, стабілізаційні техніки, ігрові сесії тощо).
10. Налагодити систему регулярного моніторингу та оцінювання ефективності супроводу за індикаторами (кількісними та якісними).
11. Використовувати електронні або уніфіковані картки супроводу для фіксації змін та прозорості кейсу.
12. Передбачити регулярні супервізійні зустрічі або професійне консультування для фахівців, щоб уникати емоційного вигорання.

13. Забезпечити доступ сімей до комплексних послуг: гуманітарна допомога, консультації, реабілітаційні послуги, гуртки, підтримка працевлаштування.

14. Розвивати волонтерські ініціативи як додатковий ресурс підтримки сімей.

15. Створити простір довіри та безпеки для зустрічей із клієнтами (дитячі кімнати, мобільні локації в громадах тощо).

16. Інформувати сім'ї про їхні права, можливості та доступні сервіси, підвищуючи рівень самоусвідомлення.

17. Використовувати кейс-менеджмент у роботі з сім'ями з множинними проблемами.

18. Упровадити механізми завершення супроводу з подальшою підтримкою (зустрічі, контактний фахівець, кризовий телефон).

19. Проводити оцінку задоволеності клієнтів процесом супроводу – через опитування або бесіди.

20. Поширювати успішні кейси, історії змін та кращі практики реалізації моделі серед громад і професійної спільноти.

21. Забезпечити постійне підвищення кваліфікації фахівців з урахуванням новітніх методик і досліджень у сфері соціальної роботи та психології.

22. Впровадити механізми залучення сімей до процесу прийняття рішень щодо плану супроводу.

23. Використовувати інноваційні технології (мобільні додатки, онлайн-платформи) для комунікації з клієнтами та моніторингу.

24. Забезпечити мультикультурний та інклюзивний підхід у роботі з сім'ями різних соціокультурних груп.

25. Проводити регулярний аналіз проблемних випадків для вдосконалення моделей реагування та профілактики.

26. Активно співпрацювати з місцевими органами влади для залучення додаткових ресурсів та підтримки.

27. Формувати позитивний імідж соціальних служб через інформаційні кампанії та відкриті заходи.

28. Підтримувати та розвивати партнерські відносини з освітніми та медичними установами.

29. Впроваджувати програми профілактики насильства в сім'ї як складову супроводу.

30. Забезпечити гнучкість і адаптивність моделі залежно від особливостей регіону, специфіки громади та потреб сімей.

31. Розробити систему мотивації та підтримки для фахівців, які працюють із складними випадками.

32. Проводити регулярні фокус-групи та зворотний зв'язок із сім'ями для врахування їхніх потреб і побажань.

33. Інтегрувати елементи сімейної медіації для врегулювання конфліктів.

34. Забезпечити захист конфіденційності та дотримання етичних норм у роботі з сім'ями.

35. Створити базу даних із ресурсами громади для оперативного перенаправлення клієнтів.

36. Організовувати тематичні тренінги та майстер-класи для сімей з метою підвищення їхньої соціальної компетентності.

37. Використовувати арт-терапевтичні та ігрові методи для роботи з дітьми.

38. Підтримувати роботу мобільних бригад для забезпечення доступу до послуг у віддалених чи прифронтових зонах.

39. Сприяти формуванню мережі взаємодопомоги між сім'ями, які опинилися в СЖО.

40. Розробити стратегії подолання бар'єрів у доступі до послуг (логістичні, психологічні, інформаційні).

Практичні рекомендації є невід'ємною складовою успішного впровадження інноваційної моделі соціального супроводу сімей у складних

життєвих обставинах. Вони забезпечують системний, послідовний і комплексний підхід до організації соціальної підтримки, що відповідає сучасним викликам і потребам цільової аудиторії.

Завдяки впровадженню таких рекомендацій підвищується якість роботи фахівців, налагоджується ефективна взаємодія між різними службами та організаціями, а також забезпечується гнучкість і адаптивність програми до різноманітних життєвих ситуацій сімей. В результаті, модель здатна стати дієвим механізмом для раннього виявлення ризиків, розвитку внутрішніх ресурсів сімей та мобілізації мультидисциплінарної підтримки, що сприятиме зміцненню соціальної стабільності та покращенню якості життя вразливих верств населення.

Отже, практичні рекомендації є ключовим інструментом, який сприяє ефективній реалізації моделі та її стійкості у довгостроковій перспективі.

## ВИСНОВКИ

У результаті теоретичного аналізу особливостей соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, було з'ясовано, що соціальний супровід є комплексною формою соціальної роботи, яка поєднує в собі елементи профілактики, підтримки та соціального обслуговування. Він здійснюється на основі індивідуального підходу до кожної сім'ї та потребує міжвідомчої взаємодії, нормативно-правового регулювання та високого рівня професійної підготовки фахівців.

Складні життєві обставини, у яких можуть опинитися сім'ї, мають багатовимірний характер і включають соціальні, економічні, психологічні та медичні аспекти. Саме тому ефективність соціального супроводу значною мірою залежить від глибокого аналізу потреб сім'ї, виявлення ризиків та ресурсів, а також від організації послідовного та системного процесу надання соціальних послуг.

Розгляд нормативно-правових засад, функцій і механізмів соціального супроводу дозволяє стверджувати, що дана форма соціальної роботи має стратегічне значення у забезпеченні добробуту, соціальної стабільності та підвищенні якості життя сімей, що опинилися в кризі. Застосування методів оцінювання потреб, складання індивідуальних планів супроводу та реалізація міждисциплінарного підходу є ключовими умовами ефективного функціонування системи соціального супроводу в сучасному суспільстві.

Проведене дослідження підтвердило актуальність удосконалення соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, в умовах сучасних соціальних викликів. Аналіз існуючих стандартів організації соціальних послуг засвідчив як наявність позитивного досвіду, так і певні прогалини, що знижують ефективність надання допомоги вразливим категоріям населення.

Підхід, орієнтований на права людини, відкриває нові можливості для посилення якості соціального супроводу, адже акцентує увагу не лише на задоволенні базових потреб, а й на забезпеченні гідності, безпеки, участі та підзвітності у процесі надання допомоги. Разом з тим, його впровадження потребує дотримання чітких гуманітарних стандартів, зокрема Міжнародного гуманітарного права, стандартів SPHERE, Гуманітарної хартії, Основного гуманітарного стандарту з якості та підзвітності, а також Кодексу поведінки. Ці стандарти є не лише інструментами забезпечення якості допомоги, а й механізмами захисту прав постраждалих осіб.

Важливим результатом дослідження стало виявлення необхідності адаптації існуючих стандартів до нових соціальних реалій – зростання кількості сімей, які постраждали внаслідок збройного конфлікту, переміщення, втрати засобів до існування та порушення звичних соціальних зв'язків. Традиційні підходи виявилися недостатніми в умовах обмеженої доступності та потреби в оперативності реагування, що засвідчує потребу в інноваційних, гнучких та мобільних формах надання соціальних послуг.

Таким чином, модернізація соціального супроводу має ґрунтуватися на поєднанні правозахисного підходу, міжнародних стандартів гуманітарної діяльності та врахуванні сучасних потреб сімей у СЖО. Запровадження інноваційних технологій, розвиток міжвідомчої взаємодії та систематичний моніторинг ефективності наданої допомоги є ключовими напрямками для підвищення якості соціального супроводу та посилення захисту вразливих груп населення в Україні.

Розроблена інноваційна модель соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах (Оцінка – План – Інтеграція – Розвиток – Активація ресурсів) є ефективним комплексним інструментом, спрямованим на підвищення якості соціальної підтримки вразливих категорій населення. Завдяки системному підходу, що включає раннє виявлення потреб та ризиків, планування індивідуальних заходів, інтеграцію мультидисциплінарних ресурсів, розвиток внутрішніх потенціалів сімей та мобілізацію зовнішньої

підтримки, модель забезпечує комплексне та адаптивне реагування на складні життєві ситуації.

Запропоновані індикатори ефективності дозволяють оцінювати результативність кожного етапу супроводу, що сприяє постійному вдосконаленню практичної діяльності соціальних служб. Практичні рекомендації щодо впровадження моделі враховують реальні умови функціонування соціальних та благодійних установ і сприяють успішній реалізації моделі на різних рівнях.

Таким чином, модель є важливим кроком у розвитку системи соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, і має потенціал для широкого застосування у професійній діяльності соціальних працівників, психологів та інших фахівців, які працюють із вразливими категоріями населення.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аносова А. В., Безпалько О. В., Цюман Т. П. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посібник у 2-х частинах. Частина 2. Соціальна робота з вразливими сім'ями / за загальною редакцією Т. В. Журавель, З. П. Кияниці. К иїв : Обнова Компані, 2017. 352 с.
2. Асоціація Сфера. Посібник Сфери : Гуманітарна Хартія та Мінімальні стандарти гуманітарного реагування, 4-те видання. Женева, Швейцарія : 2018 19 с.
3. Віцукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта : навчальний посібник. Одеса : видавництво Букаєв Вадим Вікторович, 2020. 322 с.
4. Внутрішньо переміщена особа : веб-сайт. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/> (дата звернення: 05.02.2025).
5. 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. № 11. С. 37-42.
6. Горбунова-Рубан С. О., Вітківська І. М. Система надання соціальних послуг : сучасний стан. *SOCIOPROSTIR*. 2017. № 9. С. 17-22.
7. Гуманітарні принципи. – Режим доступу: <https://responselearninghub.org/humanitarian-principles?hl=ua>
8. 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> (дата звернення: 05.03.2025).
9. Зверєва І. Д., Безпалько О. В., Харченко С. Я. Соціальна робота в Україні : навчальний посібник / за загальною редакцією І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : КЦССД, 2004. 256 с.
10. 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.

11. 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.

12. Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 232 с.

13. Капська А. Й., Пеша І. В., Міхєєва О. Ю., Соляник М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.

14. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посібник у 2-х частинах. Частина 1. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ : Обнова Компані, 2017. 256 с.

15. 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.

16. Кузьмук О. М. Кризова сім'я як приклад соціальної вразливої категорії населення соціологічний аналіз феномену. *Нова парадигма*. 2008. № 126. С. 208-217.

17. Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи із сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2018. № 3. С. 207-212.

18. 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.

19. 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.

20. Максимова Н. Ю. Типологія сімей, які потребують соціальнопсихологічної допомоги. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота.* 2017. № 1. С. 45-51.

21. Мещан І. В. Соціальне обслуговування як складова соціального захисту населення : соціолого-управлінський аспект. *Соціологія.* 2015. № 8. С. 71-76.

22. Михайлишин Г., Довга М. Соціальний супровід сімей з дітьми, які постраждали в період воєнного стану на території України. *Viae Educationis Studies of Education and Didactics.* 2022. № 1. С. 2-4.

23. Мороз О. М, Постолук Г. І., Семигіна Т. В., Шипіленко О. С. Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах. Київ : ЕКМО, 2008. 160 с.

24. Особливості організації надання соціальних послуг під час воєнного стану : веб-сайт. URL: <https://react-aph.org/uk/osoblyvosti-organizacziyi-nadannya-soczialnyh-poslug-pid-chas-voynnogo-stanu/> (дата звернення: 17.03.2025).

25. 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. Київ : Держсоцслужба, 2007. 144 с.

26. Петрочко Ж. В. Сімейно орієнтований підхід у соціальній роботі. *Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Психологічні науки.* 2016. № 1. С. 59-63.

27. Порядок здійснення соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах : веб-сайт. URL: <https://wiki.legalaid.gov.ua/> (дата звернення: 23.04.2025).

28. При евакуації дітей з вразливих категорій забезпечується контроль за їх перебуванням за кордоном та поверненням в Україну : Міністерство соціальної політики України 05 березня 2022 року. URL:

<https://www.kmu.gov.ua/news/pri-evakuaciyi-ditej-z-vrazlivih-kategorij> (дата звернення: 03.04.2025).

29. 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: 12.02.2025).

30. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування» Наказ Міністерства соціальної політики України 11.08.2017 № 1307. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17#Text> (дата звернення: 10.03.2025).

31. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах : Наказ Міністерства соціальної політики України 31.03.2016 № 318. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (дата звернення: 10.04.2025).

32. 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: 19.03.2025).

33. 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: 29.03.2025).

34. Про затвердження Порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах : Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту 25.04.2008 № 1795. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0471-08#Text> (дата звернення: 23.03.2025).

35. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями /

особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» Наказ Міністерства соціальної політики України 13.07.2018 № 1005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text> (дата звернення: 23.02.2025).

36. Про організацію надання соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.04.2025).

37. Про соціальні послуги : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 14.04.2025).

38. Програма «Доступні ліки» : які ліки пацієнт може отримати безоплатно? URL: <https://moz.gov.ua/article/news/programa-dostupni-liki-jaki-liki-pacient-mozhe-otrimati-bezoplatno> (дата звернення: 23.02.2025).

39. Рекомендації громадам щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. URL: <https://auc.org.ua/novyna/rekomendaciyi-gromadam-shchodo-organizaciyi-nadannya-socialnyh-poslug-v-umovah-voennoho> (дата звернення: 23.02.2025).

40. Складні життєві обставини : веб-сайт. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki> (дата звернення: 17.02.2025).

41. Соціальна робота : технологічний аспект : навчальний посібник / за редакцією А. Й. Капської. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.

42. Соціальний супровід як форма соціальної допомоги для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. URL: [https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/3\\_2022/8](https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/3_2022/8) (дата звернення: 07.04.2025).

43. Трубавіна І. М. Соціальний супровід неблагополучної сім'ї : науково-методичні матеріали. Київ : ДЦССМ, 2003. 86 с.

44. 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.