

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка  
Навчально-науковий інститут педагогіки і психології  
Кафедра соціальної роботи і менеджменту соціокультурної діяльності

**Буйвал Анна Миколаївна**

**ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ КЛІЄНТІВ  
В СИСТЕМІ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

Спеціальність: 231 Соціальна робота

Галузь знань: 23 Соціальна робота

Кваліфікаційна робота  
на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:

\_\_\_\_\_ О. В. Гончаренко,  
кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціальної роботи і  
менеджменту соціокультурної діяльності  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Виконавець:

\_\_\_\_\_ А. М. Буйвал  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Суми – 2021

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>Розділ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ КЛІЄНТІВ В СИСТЕМІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ</b> .....	7
1.1. Центри соціальних служб як суб'єкти реалізації соціальної політики в Україні .....	7
1.2. Організаційне і нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб .....	13
1.3. Соціальний супровід як форма індивідуальної соціальної роботи з клієнтом у системі діяльності центрів соціальних служб .....	24
Висновки до розділу 1 .....	33
<b>Розділ 2. ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ КЛІЄНТІВ У ЦЕНТРИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ</b> .....	35
2.1. Характеристика типової технології організації соціального супроводу клієнтів центру соціальних служб .....	35
2.2. Аналіз діяльності центрів соціальних служб щодо організації соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах .....	45
2.3. Рекомендації щодо оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб .....	56
Висновки до розділу 2.....	64
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	66
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	70
<b>ДОДАТКИ</b> .....	79

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Кінець XX – початок XXI століть став для вітчизняної соціальної політики періодом значних трансформацій, обумовлених кардинальною перебудовою соціальної системи суспільства, зміною механізмів забезпечення і підтримки різних верств населення, визнанням впливу соціальних чинників на результативність виробничих процесів і відтворення здорового суспільства в державі. У 1992 р. відповідно до основних напрямів державної молодіжної політики в країні розпочалась активна робота по створенню центрів соціальних служб як реалізаторів соціальної політики молодій українській державі для надання соціальних послуг і практичної соціальної допомоги зазначеній категорії населення.

На сьогодні одним з основних завдань діяльності ЦСС є соціальна робота з різними категоріями клієнтів (сім'ями, дітьми та молоддю), які потрапили у складні життєві обставини, надання комплексу соціальних послуг відповідно до їх потреб з метою подолання життєвих труднощів та мінімізації негативних наслідків. Фахівцями центрів соціальних служб надаються соціальні послуги відповідно до державних стандартів, зокрема і з соціального супроводу різних категорій соціально вразливих сімей/осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах [72].

Супровід таких клієнтів здійснюється фахівцями центрів соціальних служб відповідно до Законів України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» (2019) [54] і «Про соціальні послуги» (2019) [51], постанови Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» (2020) [46], Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (2016) [40] та інших нормативно-правових документів.

Отже, соціальний супровід як форма індивідуальної соціальної роботи з клієнтом є закріпленим на законодавчому рівні, проте до цього часу не існує чітких вимог щодо його практичної організації. Подальший розвиток цієї практики потребує чіткої регламентації технології здійснення

соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема у системі діяльності центрів соціальних служб.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** показав, що проблему соціального супроводу як найбільш оптимальної форми соціальної підтримки сім'ї/особи, яка потрапила у складні життєві обставини, досліджували О. Безпалько [2; 18], К. Віщукаєва [3], І. Зверєва [14; 15; 16; 62; 65], А. Капська [20; 21; 63], Н. Комарова [24; 25], О. Кривонос [28], Ж. Петрочко [18], І. Пеша [20; 21; 35], Т. Серга [59], М. Сосюра [61], І. Трубавіна [73] та ін.

Технологія соціального супроводу набула широкого впровадження у роботі з різними категоріями клієнтів, якими передовсім опікуються центри соціальних служб. Організаційно-управлінські засади діяльності центрів соціальних служб і технологічні аспекти організації соціального супроводу зокрема сімей/осіб, які перебувають у СЖО, розглядали З. Кияниця [18; 22], О. Іванова [17], М. Любецька [32], Т. Семигіна та І. Мигович [68], С. Толстоухова [69], О. Яременко [77] та ін. Критерії оцінювання якості соціального супроводу вразливих категорій сімей/осіб, які потребують соціального супроводу, вивчали К. Гаврилук, та В. Лютий [33]; відповідність послуги соціального супроводу до законодавства України аналізував С. Синчук [60] тощо.

Таким чином, актуальність означеної теми та існуюча доцільність її подальшого теоретичного розроблення зумовили вибір теми кваліфікаційної роботи **«Організація соціального супроводу клієнтів в системі центрів соціальних служб»**.

**Мета дослідження:** на основі аналізу теоретико-правових засад і практичних аспектів організації соціального супроводу клієнтів центрів соціальних служб розробити методичні рекомендації для його оптимізації.

Відповідно до поставленої мети були визначені **завдання** дослідження:

1. Висвітлити діяльність центрів соціальних служб як суб'єкта реалізації соціальної політики в Україні.

2. Проаналізувати організаційне і нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб.

3. Визначити зміст соціального супроводу як форми індивідуальної соціальної роботи з клієнтом у системі діяльності центрів соціальних служб.

4. Схарактеризувати типову технологію соціального супроводу на прикладі організації центром соціальних служб супроводження сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

5. Сформулювати рекомендації щодо оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб.

**Об'єкт дослідження:** соціальний супровід як форма індивідуальної соціальної роботи з клієнтом.

**Предмет дослідження:** технологічні аспекти організації соціального супроводу клієнта у системі діяльності центрів соціальних служб.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети були використані: *загальнонаукові методи*, а саме аналіз, синтез, узагальнення для опрацювання наукових праць з досліджуваної проблеми і розкриття основних понять; *конкретно-наукові методи*, а саме систематизація і класифікація практичного досвіду організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб.

**Наукова новизна одержаних результатів.** Елементи наукової новизни одержаних результатів полягають у тому, що у кваліфікаційній роботі *набуло подальшого вивчення* теоретичні, організаційні і практичні аспекти діяльності центрів соціальних служб в контексті організації соціального супроводу клієнтів, які перебувають у складних життєвих обставинах; *дістало подальшого розвитку* нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб; *розроблено* рекомендації щодо оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб.

**Практичне значення одержаних результатів.** Основні концептуальні положення, висновки та рекомендації кваліфікаційної роботи мають практичне спрямування та можуть бути враховані у роботі центрів

соціальних служб в процесі організації соціального супроводу клієнтів, які перебувають у складних життєвих обставинах.

**Апробація результатів та публікації.** Основні положення і результати досліджень, висвітлені у кваліфікаційній роботі, були представлені та опубліковані у вигляді тез «Діяльність центрів соціальних служб як суб'єктів реалізації соціальної політики і соціальної роботи в Україні» до III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Соціальна підтримка сім'ї та дитини у соціокультурному просторі громади» (Суми, СумДПУ імені А.С.Макаренка, 1-2 червня 2021 р.), а також у тезах «Діяльність центрів соціальних служб щодо здійснення соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах» до III Міжнародної науково-практичної конференції «Освіта для XXI століття: виклики, проблеми, перспективи» (Суми, СумДПУ імені А.С.Макаренка, 16-17 листопада 2021 р.).

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (77 найменувань). Повний обсяг роботи становить 116 сторінок, із них основний текст – 69 сторінок.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ КЛІЄНТІВ В СИСТЕМІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

### 1.1. Центри соціальних служб як суб'єкти реалізації соціальної політики в Україні

Соціальна робота є практичним проявом і прямим відображенням суті соціальної політики держави, яка охоплює численні і різноманітні аспекти життя її громадян. Соціальна політика держави, яка є складовою її внутрішньої політики, втілюється в соціальні програми й різноманітні заходи соціально-економічного розвитку.

Науковці по-різному тлумачать поняття «соціальна політика» як базове поняття відносно до соціальної роботи. Так, аналіз теоретичних підходів до вивчення зазначеної проблеми свідчить, що більшість дослідників (зокрема, Н. Добрева, Г. Лопушняк, У. Садова та ін.) трактують соціальну політику як діяльність, що спрямована на вирішення соціальних проблем у суспільстві, розвиток його соціальної сфери, створення умов для життя людей, забезпечення їх соціальних потреб, інтересів і гарантій, надання соціальних послуг тощо [9, с. 74].

Скажімо, В. Дерєга визначає соціальну політику як невід'ємну складову діяльності держави, відповідальної за добробут, розвиток і безпеку своїх громадян. На думку науковця, зважена соціальна політика зберігає стабільність у суспільстві, що дозволяє йому розвиватися без значних потрясінь, заколотів та революцій. Отже, соціальна політика виконує роль своєрідного «амортизатора» ринкових ризиків, тому її основним критерієм є рівень суспільної злагоди та солідарності [6].

Інші науковці (Н. Балтачєєва, С. Корецька, П. Шевчук та ін.) також визначають соціальну політику як інструмент, що дозволяє створити умови для соціально-економічної активності громадян. На їх думку, соціальна

політика відіграє важливу роль в реалізації цілей і завдань стратегії розвитку держави [1, с. 178; 27, с. 61]. У свою чергу О. Безпалько, Р. Вайнола, А. Капська, О. Карпенко та ін. вважають, що до сфери соціальної політики необхідно відносити наступні питання: забезпечення матеріального добробуту населення, підвищення його культури, громадської свідомості та активності, поглиблення демократії і прогресивний розвиток соціальної структури суспільства [63, с. 8].

На основі вивчення наукових джерел нами було визначено мету соціальної політики держави, яка має таке узагальнене формулювання і полягає у:

- забезпеченні рівноважного функціонування суспільства без струсів і потрясінь, досягненні в суспільстві злагоди, стабільності і соціальної цілісності, самодостатнього рівня життєдіяльності людей;
- наданні кожному членові суспільства можливості вільно розвиватися, реалізовувати свої здібності, одержувати дохід, поліпшувати добробут;
- поліпшенні життя людей шляхом підвищення життєвого і якісного рівня, утвердженні соціальної справедливості і забезпеченні найбільшої реалізації можливостей особи бути здоровим, освіченим і соціально активним громадянином держави [27, с. 61].

З огляду на висловлювані міркування, можемо стверджувати, що соціальна політика як регулятор соціальних відносин має такі складові:

- 1) суб'єкти, які розробляють і впроваджують соціальні програми;
- 2) об'єкти, які підлягають регулюванню, корекції;
- 3) канали, засоби впливу суб'єктів на об'єкти [76, с. 12].

Звернення до наукових джерел з теорії державного управління дає нам розуміння, що загалом суб'єктом політики визначають дійову особу, соціальну групу чи організацію, які, маючи певні інтереси, використовуючи певні засоби, проявляють себе у сфері політики.

Так, науковці В. Бакуменко, А. Михненко, Ю Сурмін та ін. зазначають, що суб'єкти політики – це соціуми та створені ними установи й організації,

чия активна практична діяльність спрямована на перетворення політичної та інших сфер життєдіяльності людини як відповідних об'єктів політики.

У свою чергу, об'єкти політики – це явища соціально-економічної сфери в їх різноманітних проявах і зв'язках з усім суспільством. Саме на них спрямована діяльність суб'єктів політики. Відповідно, об'єкт політики дає уявлення про все те, на що суб'єкт політики спрямовує свою перетворюючу або руйнівну діяльність [10].

Отже, ми цілком підтримуємо думку, що у суспільстві суб'єктом і об'єктом політики можуть бути людина, держава, соціальні групи та інститути, підприємства, установи, недержавні та громадські організації, рухи, партії, колективи, суспільство в цілому.

Подальше вивчення наукової літератури дає нам уявлення про багатогранність структури суб'єктів, що вимагає виділення в цій системі основного координуючого суб'єкта, який об'єднував би зусилля інших учасників цього процесу. Наразі В. Скуратівський, В. Троцинський та Е. Лібанова зазначають, що серед інституційних структур, які упорядковують процеси соціального розвитку, здійснюють соціальну політику в цій сфері, вирішальна роль належить державі. Саме держава за своїм потенціалом переважає можливості інших суб'єктів цього процесу [74, с. 100].

У свою чергу, інші суб'єкти соціальної політики різняться домінуючим впливом. Зазначена нами багатогранна структура таких суб'єктів, складність їх взаємовідносин у процесі реалізації соціальної політики передбачають чіткий розподіл між ними завдань, функцій та компетенції.

Отже, основним суб'єктом соціальної політики виступає держава в особі відповідних органів влади та управління, що діють на державному, регіональному та місцевому рівнях. Саме вони формують загальну концепцію, визначають основні напрями соціальної політики, її стратегію, тактику, забезпечують законодавчо-правову основу та реалізують конкретні завдання на місцях.

Водночас велике значення у розв'язанні соціальних проблем окремих категорій населення має діяльність інших суб'єктів соціальної політики – організацій та установ соціальної сфери, які впливають на розроблення загальнодержавної соціальної політики, але реалізують її в порівняно вузьких межах відповідно до їхньої компетенції. Сама держава делегує своїм соціальним інститутам, організаціям, окремим особистостям низку функцій по управлінню і розпорядженню власними справами, скорочує методи політичного тиску і розширює сферу правового, духовно-культурного, інтелектуально-інформаційного впливу на громадян.

Як зауважують А. Капська з авторами, останнім часом все частіше постає питання про обумовленість соціальної роботи соціальною політикою держави, оскільки зміст і спрямованість останньої слугує не лише змістовою, але й організаційною основою соціальної роботи, виконуючи водночас надзвичайно важливу методичну функцію стосовно до останньої [63, с. 12].

Загалом, під практичною соціальною роботою розуміється діяльність соціальних служб і працівників щодо визначення потреб клієнтів, узгодження плану спільних дій, надання необхідних послуг і консультування, розвитку їхньої самостійності тощо [4, с. 14].

Здійснення соціальної роботи з особами та сім'ями, які належать до вразливих категорій населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах покладається державою на центри соціальних служб – міські, районні у містах, селищні та сільські, які є основою системи соціального обслуговування населення. У контексті досліджуваного питання, під соціальним обслуговуванням будемо розуміти різновид соціальної діяльності, здійснюваний переважно через мережу соціальних служб, які взаємодіють між собою задля досягнення проміжних і кінцевих цілей надання клієнтам соціальних послуг. Нині система соціального обслуговування в Україні перебуває на стадії зміни, оновлення, реорганізації, що зумовлено трансформаційними процесами у суспільстві. Відбувається

становлення багатопрофільної функціонально-організаційної структури надання соціальних послуг.

Звернення до наукової літератури дає нам уявлення про соціальні служби, які трактуються авторами як підприємства, установи та організації різних форм власності і відомчої підпорядкованості, які надають соціальні послуги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги [4, с. 247].

З методологічного погляду соціальні служби є організаційною формою соціальної роботи, оскільки саме вони здійснюють практичну соціальну роботу, в них працюють соціальні працівники. Особливості окремих соціальних служб залежать від їх цільового призначення, сфери функціонування і клієнтів, яким вони надають послуги.

Останніми роками в Україні почали створюватися благодійні і приватні соціальні служби, однак державні заклади соціального обслуговування є вагомим чинником соціального захисту вразливих груп населення, найширшою сферою застосування знань і навичок соціальних працівників.

До категорії соціальних служб, які працюють безпосередньо з клієнтами, відносяться центри соціальних служб. Центри соціальних служб – це спеціальні заклади, що проводять соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Наразі центрами соціальних служб називають спеціальні заклади, що проводять соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Зокрема, до пріоритетних завдань центрів соціальних служб та їх спеціалізованих формувань відноситься соціальна робота з клієнтами, яка полягає у наступному:

- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню у СЖО осіб та сімей з дітьми;

- надання особам і сім'ям з дітьми комплексу соціальних послуг відповідно до їх потреб з метою подолання складних життєвих обставин та мінімізації негативних наслідків таких обставин [7].

Відповідно до визначених завдань, на центри соціальних служб та їх спеціалізовані формування, згідно з чинним законодавством про соціальну роботу, покладено виконання низки обов'язків, з-поміж яких:

- здійснення заходів щодо запобігання потраплянню у СЖО сімей/осіб, упровадження новітніх соціальних технологій, спрямованих на недопущення, мінімізацію чи подолання складних життєвих обставин;
- виявлення отримувачів соціальних послуг та ведення їх обліку;
- проведення оцінювання потреб осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у СЖО, у соціальних послугах, визначення методів соціальної роботи, забезпечення психологічної підтримки;
- надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів соціальних послуг, зокрема соціального супроводу;
- взаємодія з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг, які у відповідній адміністративно-територіальній одиниці в межах своєї компетенції надають допомогу вразливим групам населення та сім'ям/особам, які перебувають у СЖО, та/або забезпечують їх захист [7].

Таким чином, можемо підсумувати, що соціальна політика як цілеспрямована діяльність держави та інших суб'єктів у сфері формування умов життя населення і соціальна робота з її розгалуженою структурою органів управління у різних регіонах, з широкою мережею центрів соціальних служб здійснюють досить активний вплив на перебудову соціальної структури суспільства, хід соціальних процесів, досягнення соціальної стабільності, збалансованості всіх елементів соціальної сфери, а отже, забезпечення гідного життя громадян у різних регіонах. Здійснення соціальної роботи з особами та сім'ями, які належать до вразливих категорій

населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, покладається державою на центри соціальних служб як суб'єкти соціальної політики.

## **1.2. Організаційне і нормативно-правове забезпечення діяльності центрів соціальних служб**

Питання організаційного і нормативно-правового забезпечення діяльності установ та організацій соціальної сфери є важливим, оскільки практична соціальна робота взаємопов'язана не тільки із державною соціальною політикою, а й з правовим регулюванням соціальної сфери та організаційними умовами діяльності її фахівців. Адже безумовним є той факт, що саме законодавство забезпечує правовий статус соціальної роботи, створює необхідні організаційно-правові умови для ефективного регулювання діяльності соціальних служб і системи соціальної підтримки вразливих категорій населення.

Варто відзначити, що організаційно-правове становлення системи центрів соціальних служб в Україні науковці характеризують як процес, який пройшов кілька етапів свого розвитку. Цей шлях був пов'язаний з прийняттям цілої низки законодавчих і нормативно-правових документів, які на сьогодні регламентують діяльність центрів соціальних служб, визначають завдання і функції, пріоритетні напрями роботи, а також становлять організаційно-правове підґрунтя для надання індивідуальних соціальних послуг клієнтам ЦСС.

Розглянемо більш детально в даному розділі організаційні і нормативно-правові основи діяльності центрів соціальних служб як надавачів соціального супроводу.

Вивчення наукових джерел з означеного питання дає нам уявлення про те, що активна робота по створенню центрів соціальних служб як реалізаторів соціальної політики держави розпочалася в Україні у 1992 році. Оскільки проголошення незалежності України роком раніше поставило перед

нею, як новою суверенною державою, завдання реформувати вітчизняну систему соціального забезпечення, створити дієву модель соціального захисту українського населення та умови для розвитку демократичного громадянського суспільства.

У даному контексті варто навести думку однієї з перших дослідниць проблеми соціально-педагогічної роботи з молоддю в Україні І. Звереві. Науковиця зазначає, що створення центрів соціальних служб було обумовлено наявністю на початку 1990-х рр. усіх необхідних передумов для переходу від окремих елементів передового досвіду соціальної роботи на державний рівень вирішення проблеми, створення системи служб соціальної допомоги населенню з розгалуженою інфраструктурою їх кадрового забезпечення [16, с. 157].

Саме в перше десятиріччя незалежності у країні почали активно створюватися і поширюватися різноманітні державні соціальні служби, передовсім територіальні центри з обслуговування самотніх людей похилого віку та інвалідів, служби зайнятості, соціальні служби для молоді або ССМ (саме вони є нині центрами соціальних служб) та інші.

Зокрема, вивчення наукових джерел з досліджуваного питання показав, що тогочасні ССМ спершу були зорієнтовані на соціальну педагогіку і масову роботу саме з молоддю як окремою віковою категорією населення, про що свідчить юридичне закріплення системи соціальних служб для молоді в нормативно-правових документах, які стосувалися впровадження в Україні державної молодіжної політики. Розбудова мережі центрів соціальних служб відбувалася згідно з основними напрямками державної молодіжної політики та завданнями, накресленими зокрема в Декларації «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» (15.12.1992 р., № 2859) і Законі України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні» (05.02.1993 р., № 2998-ХП).

Ретроспективний аналіз питання створення перших центрів соціальних служб показав, що у період з 1992 по 1994 роки були створені обласні, Український державний, міські центри соціальних служб для молоді, а також деякі районні та районні у містах центри соціальних служб для молоді. Так, одними з перших центрів соціальних служб для молоді були створені в Херсонській, Донецькій і Рівненській областях.

У подальшому, на думку фахівців, суттєвий поштовх до розбудови мережі центрів ССМ надав прийнятий у 1993 році Верховною Радою України Закон України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні» (5 лютого 1993 р. № 2998-ХІІ). Аналіз зазначеного документу показав, що у ньому було визначено необхідність створення Міністерством України у справах молоді та спорту разом з іншими суб'єктами соціальної політики (центральними органами державної виконавчої влади, Радою міністрів Республіки Крим, місцевими органами державної влади та об'єднаннями громадян) спеціальних закладів для роботи з молоддю – соціальних служб для молоді – для надання соціальних послуг і практичної соціальної допомоги зазначеній категорії населення. А саме: надання інформаційної, правової, психолого-педагогічної, медичної та інших форм соціальної допомоги; реалізація необхідних заходів з метою запобігання негативним явищам у молодіжному середовищі (правопорушенням, алкоголізму, наркоманії, токсикоманії, проституції, тощо) та їх подолання; здійснення соціальної опіки окремих категорій молоді, зокрема інвалідів та дітей-сиріт [55].

Трохи згодом на виконання цього закону Кабінет Міністрів України постановою від 13 серпня 1993 р. № 648 «Про соціальні служби для молоді» [52] затвердив Типове положення про соціальні служби для молоді, згідно з яким соціальні служби для молоді отримали статус спеціальних структур, що надають соціальні послуги та соціальну допомогу молодим українцям віком від 15 до 28 років [71].

Як зауважують вітчизняні дослідники М. Підгурська, С. Толстоухова, А. Фурман та ін., метою діяльності цієї системи стало створення умов для позитивної соціалізації молоді, долучення її до системи суспільних відносин. Адже соціальні служби для молоді об'єднували центри, які здійснювали комплексне соціальне обслуговування молоді, та спеціалізовані соціальні заклади (притулки для тимчасового перебування неповнолітніх, агентства й бюро сприяння зайнятості молоді, яка навчається, та ін.).

За визначенням Українського державного центру соціальних служб для молоді, зміст роботи створеної системи соціальних служб для молоді полягав у наступному: а) надання соціальної, психологічної, правової, освітньої та будь-якої іншої підтримки молоді; б) реалізація права молоді на повноцінне життя; в) прищеплення молоді навичок соціально схвальної поведінки; г) успішна адаптація молоді до сучасного світу шляхом використання власних ресурсів, правових засобів тощо [75, с. 113].

Відповідно до нормативно-правової бази пріоритетними напрямками діяльності тогочасних центрів ССМ визначалися такі: соціальна підтримка молоді сім'ї; соціальна робота з молоддю жіночої статі; соціальна підтримка дітей-сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків; профілактика негативних явищ у молодіжному довіллі; сприяння працевлаштуванню і вторинній зайнятості молоді; соціальна підтримка дітей та молоді з особливими потребами; соціальна робота з допризовною та призовною молоддю, військовослужбовцями та членами їхніх сімей, службовцями за призовом, молоддю, яка звільняється з лав Збройних Сил України; служба «Телефон довіри» [8].

Продовження вивчення питання розвитку мережі соціальних служб для молоді та її організаційно-правового забезпечення показало, що на подальшу розбудову її діяльності в країні було спрямоване затвердженням постановою колегії Міністерства України у справах молоді та спорту від 30 грудня 1994 р. за № 32-а Комплексної програми розвитку соціальних служб для молоді на 1994-1997 роки. Відзначимо, що дана програма містила в собі план розвитку

мережі соціальних служб для молоді на визначений період. Якщо протягом 1992 року було створено 48 центрів ССМ, на кінець 1993 року їх кількість збільшилася до 77, то на кінець 1994 року в країні працювало вже 162 центри соціальних служб для молоді.

Наступні 1995-1997 роки стали етапом формування і вдосконалення нормативно-правового забезпечення діяльності центрів ССМ. Протягом цього періоду в Україні була створена ціла мережа центрів соціальних служб для молоді. Крім того, за визначенням І. Звереві, невпинно продовжувала формуватися і вдосконалюватися нормативно-правова база їхньої діяльності.

Саме у цей період, зауважують науковиця, центри соціальних служб все більше почали виступати як активні суб'єкти реалізації соціальної політики молоді держави, діяльність яких відповідала її принципам, мала адекватні форми і методи урегулювання соціальних. За словами авторки, у зазначений період пріоритетними напрямками соціальної політики були і залишаються донині наступні:

- 1) забезпечення соціальних гарантій щодо здоров'я, освіти й зайнятості населення;
- 2) організація соціального обслуговування;
- 3) подолання кризових явищ і соціальних проблем молоді, жінок, пенсіонерів та інших цільових груп;
- 4) організація ефективного управління людськими ресурсами тощо процесів [62, с. 104].

Продовжуючи аналізувати процес становлення соціальних служб для молоді в Україні (нинішніх центрів соціальних служб), автори наголошують, що у контексті розв'язання зазначених нагальних питань вітчизняної соціальної політики кінця 1990-х рр. саме центри соціальних служб зарекомендували себе як первинні інституції, які спроможні були відповідно реагувати на зміни в суспільстві і здійснювати оперативне втручання з метою підтримки та допомоги тим верствам населення, які того потребують.

Не можемо не погодитися з фахівцями, які відзначають, що одночасно із зростанням показників стабільності в країні діяльність центрів соціальних служб у цей період все більше починала набувати системних ознак. Зазначене вказувало на здатність мережі ССМ виконувати функції щодо організації, координації та узгодження діяльності її складових елементів, а також формувати і підтримувати оптимальне співвідношення між ними відповідно до соціального контексту регіональної політики [67, с. 104-105].

Відзначимо, що у другій половині 1990-х рр. функціонування мережі центрів соціальних служб характеризується науковцями як період активного пошуку і розроблення специфічних для вітчизняної соціальної роботи методів і форм, організаційної розбудови і зміцнення мережі центрів ССМ. Зазначений розвиток знаходить своє відображення зокрема у постанові Кабінету Міністрів України «Про розвиток мережі центрів соціальних служб для молоді» від 17 жовтня 1995 р. за № 839 [48]. Метою прийняття даного документу стало прискорення організаційної розбудови мережі центрів ССМ і створення належних умов для надання практичної соціальної допомоги українській молоді на 1995-1997 роки.

Як зазначається у наукових джерелах, на кінець 1995 року в Україні налічувалося 275 центрів ССМ, зокрема: Український державний центр ССМ, 27 регіональних центрів ССМ, 95 міських центрів ССМ, 148 районних центрів ССМ та 4 районних у містах центрів ССМ. Найбільш успішно відбувалася розбудова мережі центрів соціальних служб для молоді у Київській, Рівненській, Луганській, Дніпропетровській областях та АР Крим.

Подальший аналіз досліджуваного питання свідчить, що у 1998 році почався наступний етап розвитку системи центрів соціальних служб для молоді, який тривав до 2001 року. Саме протягом цих років в Україні розробляється нова модель діяльності центрів ССМ (цілісна єдність ієрархічно побудованих елементів – центрів ССМ та їх спеціалізованих служб), в рамках діяльності якої започатковуються єдині організаційно-правові стандарти, підходи та узгоджені дії для досягнення спільної мети.

Основні завдання організаційної розбудови мережі центрів ССМ були сформульовані у прийнятій 21 січня 1998 року постанові Кабміну України «Про подальший розвиток мережі центрів соціальних служб для молоді та підвищення ефективності їх діяльності» (за № 63), якою зокрема було затверджено Типове положення про соціальні служби для молоді, а також визначені основні завдання і план розвитку їх мережі в Україні [47].

Згідно з цією постановою на кінець 2000 року було заплановано створення ЦССМ в 719 адміністративно-територіальних одиницях (областях, містах обласного значення, районах, районах у містах тощо). Проте, згідно зі статистичним звітом Державного центру соціальних служб для молоді, станом на 31.12.2000 р. в Україні діяло тільки 559 центрів ССМ.

Отже, динаміка розбудови системи центрів соціальних служб для молоді на цьому етапі виглядає так: кількість діючих ЦССМ у 1998 р. становила 421, у 1999 р. – 518, у 2000 р. – 559. За цей період згідно з планом, затвердженим ще постановою Кабінету Міністрів України «Про розвиток мережі центрів соціальних служб для молоді» від 17.10.1995 р. за № 839 [48], завершилося формування мережі ЦССМ у Рівненській, Тернопільській, Чернівецькій областях та м. Києві. Майже закінчилася розбудова мережі ЦССМ у Донецькій, Одеській, Житомирській, Полтавській та Черкаській областях.

Наступні 2001-2004 рр. стали періодом подальшої розбудови в Україні нової моделі центрів соціальних служб для молоді шляхом модернізації діючої системи ЦССМ. Як показує аналіз джерел, даний етап супроводжується здійсненням конкретних організаційно-правових заходів щодо реформування системи центрів соціальних служб для молоді. Зокрема, маємо зробити акцент на затвердженні Державним комітетом України з молодіжної політики, спорту і туризму у грудні 2000 р. Програми організаційного розвитку системи центрів соціальних служб для молоді на 2001 рік. За оцінками фахівців, саме у цій програмі уперше офіційно було

сформульовано визначення сучасної моделі центру соціальних служб для молоді.

Протягом 2002-2003 рр. у країні мало завершитися формування мережі центрів ССМ відповідно з прийнятою 3 жовтня 2001 року постановою Кабміну України «Про розвиток центрів соціальних служб для молоді» за №1291 [49] і затвердженим цією постановою Загальним положенням про центри соціальних служб для молоді. Відповідно до останнього документу, центри соціальних служб для молоді продовжують бути спеціалізованими закладами, уповноваженими державою брати участь у реалізації державної молодіжної політики. Основним напрямом діяльності ЦССМ визначається проведення соціальної роботи зі дітьми та молоддю [11].

За оцінками науковців, завершення створення мережі центрів соціальних служб для молоді, яка мала набути нової якості, відбувалося шляхом модернізації нормативно-правової бази їх діяльності, встановлення єдиних стандартів і нормативів щодо здійснення практичної соціальної роботи, а також її ресурсного забезпечення (організаційного, кадрового, фінансового, матеріально-технічного, науково-методичного, нормативно-правового, інформаційно-аналітичного тощо) [62, с. 105].

Динаміка розвитку мережі центрів соціальних служб для молоді на даному етапі виглядає так: кількість діючих у країні ЦССМ у 2001 році становила 619, у 2002 році їх було вже 667 одиниць, у 2003 році їх кількість досягла цифри у 690. А станом на 1 червня 2004 року в Україні функціонувало вже 709 центрів ССМ, зокрема: Державний центр соціальних служб для молоді, 27 регіональних, 476 районних, 158 міських, 40 районних у містах, 6 сільських та 1 селищний ЦССМ. Отже, у порівнянні з 2002 роком, кількість центрів соціальних служб для молоді у 2004 році збільшилася на 42 одиниці.

Задля організації соціальної роботи у сільській місцевості, відповідно до статті 13 Закону України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (прийнятого Верховною Радою України 21 червня 2001 року № 2558-III) [53],

у 2003 році починають створюватися центри соціальних служб для молоді у містах районного значення, селищах і селах. І вже станом на 10 квітня 2004 року у 289 селищах та селах працювали фахівці соціальної роботи з дітьми, молодими людьми та різними категоріями сімей.

Важливим кроком на шляху удосконалення діяльності системи ЦССМ стало створення у серпні 2004 року Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді як урядового органу державного управління та перейменування центрів соціальних служб для молоді у центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Дані зміни відбулися відповідно до постанов Кабміну України «Про утворення Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді» (від 27.08.2004 р. за № 1125) [56] та «Про заходи щодо вдосконалення соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю» (від 27.08.2004 р. за №1126) [45].

Варто зазначити, що останньою постановою було затверджено Загальне положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, відповідно до якого центр СССДМ визначався як спеціальний заклад, що забезпечує організацію та проведення у відповідній територіальній громаді соціальної роботи із соціально незахищеними категоріями сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги [12].

Аналіз даного положення дає нам підстави стверджувати про визначення за основну мету діяльності ЦСССДМ задоволення соціальних потреб сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Так, у п. 11 нового положення йдеться, що відтепер ЦСССДМ «проводить соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, шляхом їх виявлення, обліку та вивчення потреб, планування та визначення методів допомоги, надання соціальних послуг, забезпечення за необхідності соціального супроводу».

Крім того, відбулося розширення сфери діяльності фахівців центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Відтепер основними функціями ЦСССДМ було визначено:

1) забезпечення соціального обслуговування сімей, дітей та молоді шляхом надання їм соціально-педагогічних, психологічних, соціально-медичних, соціально-економічних, юридичних та інформаційних послуг;

2) здійснення соціального супроводу прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу, сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, соціального патронажу молоді, що відбуває чи відбула покарання у формі обмеження або позбавлення волі на певний строк;

3) проведення соціально-профілактичної роботи із запобігання правопорушенням та іншим негативним явищам у дитячому та молодіжному середовищі, подолання їх наслідків, пропаганда здорового способу життя;

4) здійснення соціально-реабілітаційних заходів, спрямованих на надання особам, які перебувають у складних життєвих обставинах (у тому числі, які постраждали від насильства в сім'ї), допомоги у відновленні ними порушених функцій організму, компенсації обмежень життєдіяльності та підтримки оптимального фізичного, психологічного, соціального рівня для досягнення соціальної адаптації [12]. Отже, як бачимо, серед основних завдань діяльності ЦСССДМ зазначається соціальний супровід соціально вразливих категорій сімей, дітей та молоді.

Подальше удосконалення діяльності системи центрів ССМ відбувалося відповідно низки постанов Кабінету Міністрів України, серед яких варто зазначити про такі: «Про внесення змін до плану розвитку мережі центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді на 2005-2010 роки» (від 12 травня 2007 року № 725); «Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» (від 1 серпня 2013 року № 573); «Про внесення змін до Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» (від 17 липня 2015 року № 495); «Про внесення змін до

Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» (від 19 липня 2017 року № 495) та інші.

Важливим кроком у реорганізації центрів СССДМ стало прийняття Кабінетом Міністрів України постанови «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб» (від 1 червня 2020 року за № 479), якою було рекомендовано органам місцевого самоврядування та місцевим органам виконавчої влади реорганізувати центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді у центри соціальних служб. Також даною постановою були затверджені Типове положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб і Типове положення про районний, міський, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб [70]. Зауважимо, що нові редакції типових положень були розроблені за участі Асоціації міст України (АМУ) та прийняті у зв'язку зі вступом у силу Закону України «Про соціальні послуги».

Нині одним з основних завдань діяльності центрів соціальних служб є соціальна робота з різними категоріями клієнтів (сім'ями, дітьми та молоддю), які потрапили у складні життєві обставини. Соціальна робота, виявлення, надання соціальних послуг і соціальний супровід таких сімей/осіб, здійснюється фахівцями центрів соціальних служб відповідно до Законів України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» (2019) [54] і «Про соціальні послуги» (2019) [51], постанови Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» (2020) [46], Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (2016) [40] та інших нормативно-правових документів.

Таким чином, можемо підсумувати, що на сьогодні центри соціальних служб для є активним суб'єктом соціальної політики, діяльність яких є закріпленою на законодавчому рівні і спрямована на забезпечення соціального захисту різних цільових груп у складних ситуаціях їх життя,

створення умов для формування безпечного соціального середовища особистості.

### **1.3. Соціальний супровід як форма індивідуальної соціальної роботи з клієнтом у системі діяльності центрів соціальних служб**

Здійснений у попередньому розділі аналіз організаційно-правового підґрунтя діяльності центрів соціальних служб показав визначені чинним законодавством України завдання, функції і пріоритетні напрями роботи ЦСС. Зокрема, згідно з новою редакцією Типового положення про районний, міський, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб, відтепер центром соціальних служб визначено заклад, що проводить соціальну роботу із сім'ями, дітьми та молоддю, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, і надає їм соціальні послуги.

За даними Міністерства соціальної політики України, упродовж 2020 р. соціальну роботу із сім'ями та дітьми, спрямовану на запобігання виникненню труднощів і збереження повноцінного сімейного середовища для дитини, забезпечували фахівці із соціальної роботи у 600 центрах соціальних служб для сім'ї, 48 з яких функціонують у територіальних громадах. Також у даному звіті відзначено, що протягом 2020 р. соціальними послугами було охоплено 411 413 сімей, в яких виховувалась 518 201 дитина. За результатами проведеної фахівцями ЦСС соціальної роботи майже 21 тис. сімей повністю вийшли з кризової ситуації; більше, ніж у 45 тис. сімей мінімізовано наслідки складних життєвих обставин, у яких вони опинились; проте не вдалося досягти позитивного результату у роботі з 1 482 сім'ями. З рештою сімей робота на досягнення позитивного результату продовжувалася у 2021 році [64, с. 34].

Розглянемо технологію соціального супроводу, яка базується на принципах індивідуального підходу до здійснення соціальної роботи з

клієнтом у системі діяльності центрів соціальних служб, визначимо його теоретичні і методологічні складові, сформулюємо його основні принципи і підходи до його реалізації.

Звернення до наукової літератури з проблеми соціального супроводу показує, що науковці по-різному трактують поняття соціального супроводу:

- соціальний супровід – це вид соціальної роботи, спрямованої на забезпечення оптимальних умов життєдіяльності сімей, дітей і молоді шляхом надання необхідних соціальних послуг, допомоги й здійснення відповідних заходів (за визначенням О. Безпалько, І. Зверєвої, З. Кияниці і Ж. Петрочко) [18];
- соціальний супровід – це вид соціальної роботи з особою або сім'єю, які опинилися в складних життєвих обставинах, наслідки яких вони не можуть подолати самостійно, що передбачає надання комплексної індивідуальної соціальної допомоги (за визначенням А. Капської та І. Пешої) [21];
- соціальний супровід – це довготривала робота, спрямована на здійснення індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у вигляді надання комплексу соціальних послуг з метою мінімізації складних життєвих обставин, подолання життєвих труднощів, збереження і підвищення соціального статусу клієнта шляхом активізації його власних ресурсів та ресурсів найближчого соціального оточення (за визначенням К. Віцукаєвої) [3, с. 5];
- соціальний супровід є різновидом надання соціальних послуг (за визначенням Н. Комарової та І. Пешої) [25, с. 49];
- соціальний супровід – це робота, спрямована на здійснення соціальних опіки, допомоги і патронажу соціально незахищених категорій дітей і молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу (за визначенням Т. Семигіної та І. Миговича) [4, с. 301].

Дослідження правової наповненості поняття «соціальний супровід» показує, що протягом останніх двох десятиліть воно видозмінювалося:

- 2001 р.: соціальний супровід – це вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу (ЗУ «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», 2001) [53];
- 2008 р.: соціальний супровід – це форма соціальної підтримки, що передбачає надання конкретній особі чи сім'ї комплексу соціальних послуг (Порядок здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, 2008) [37];
- 2019 р.: соціальний супровід – основна соціальна послуга, що надається при здійсненні соціальної роботи з сім'ями, дітьми і молоддю з метою відновлення їхніх соціальних функцій, реалізації системи заходів щодо запобігання негативним явищам та їх подолання, запобігання потрапляння сімей, дітей та молоді у складні життєві обставини (ЗУ «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», 2019) [54].

Отже, у науковому і правому полі соціальний супровід визначають або як вид соціальної роботи, або як форму соціальної підтримки, або як різновид соціальних послуг. Разом з цим, деякі вітчизняні науковці (О. Крижанівська, Р. Левін, Т. Серга, С. Толстоухова, О. Яременко та ін.) відносять соціальний супровід до технологій соціальної роботи, адже він передбачає сукупність прийомів та операцій, які реалізуються у визначеному порядку, певній послідовності для досягнення певних змін у соціальному становищі і самопочутті клієнта [59, с. 232; 77, с. 64].

Окрім зазначених тлумачень, соціальний супровід, як технологію індивідуальної соціальної роботи, у наукових джерелах з соціальної роботи автори називають «ведення випадку» або «роботою з випадком», що досить

давно активно використовують в практиці соціальної роботи різних країн – у США (case management) та Великобританії (care management) [24, с. 49]. Вивчення зарубіжного досвіду соціальної роботи показує нам, що традиційно роботою з випадками (або його ще називають «casework») прийнято вважати допомогу, що пропонується окремим особам чи малим групам в їх сімейному середовищі, а також процедуру ефективної організації ведення випадку.

Ще на початку XX століття термін «casework» було уведено у науковий дискурс фундаторкою соціальної роботи в США і, зокрема, засновницею індивідуальної соціальної роботи з соціально вразливими людьми Мері Річмонд у її праці «Соціальні діагнози» (1917). Свого часу дослідниця виділила два методи роботи: прямий вплив, який передбачає безпосередню роботу з клієнтом з метою покращення його персональних характеристик, знань, умінь, навичок, що сприяє його адаптації до умов конкретного соціуму; непрямий вплив, який сприяє покращенню життя клієнта завдяки активізації соціального оточення. Саме поєднання цих двох методів дозволяло задовольнити різнобічні потреби клієнтів.

Наприкінці 1950-х рр. у зарубіжній соціальній роботі була запропонована нова модель «проблема – вирішення», яка, за словами науковців, користується попитом й нині. Згідно з нею соціальні працівники та інші фахівці мають на меті допомогти клієнтам знайти та активізувати власні ресурси і можливості для самостійного розв'язання проблем [22, с. 254].

Сьогодні роботу з випадком науковці (наразі З. Кияниця, І. Мигович, Т. Семигіна та ін.) трактують як метод соціальної роботи, який полягає у забезпеченні представникам вразливих груп (людям похилого віку, людям із функціональними обмеженнями, проблемами психічного здоров'я тощо) необхідної індивідуальної підтримки для продовження життя у власній громаді [4, с. 299].

У сучасній як зарубіжній, так і вітчизняній практиці соціальної роботи ведення конкретного випадку передбачає як короточасну, так і

довготривалу допомогу, що у кожному окремому випадку обґрунтовується парадигмою потреб клієнта, його особливостями, метою втручання чи ресурсами соціальної служби. Соціальний працівник, який працює з соціальним випадком, має наснажувати клієнта, сприяти його здатності контролювати власне життя та якість наданих послуг. Зазначена модель передбачає планування і погодження завдань представником соціальної служби і клієнтом, при цьому останній обов'язково має бути активним учасником усіх заходів, максимально залученим до процесу прийняття рішень і виконання плану дій, спрямованого на вирішення його власних проблем [22, с. 255].

Отже, на основі викладеного матеріалу можемо стверджувати, що соціальний супровід є однією з технологій соціальної роботи, яка була розроблена на основі моделі «ведення випадку» і впроваджена у вітчизняну практику соціальної роботи. Зазначене підтверджує здійснений нами ретроспективний аналіз означеного питання, який показує, що соціальний супровід як технологія соціальної роботи в українській практиці має свою історію впровадження і бере свій початок з 1998 року. Саме тоді, за визначенням більшості науковців, у Запорізькій області Українським інститутом соціальних досліджень (нині – Державним інститутом проблем сім'ї та молоді) був проведений соціальний експеримент, в межах якого була впроваджена у життя модель прийомної сім'ї, яка бере на виховання дитину, позбавлену батьківського піклування, та її соціальна підтримка. Саме в її основу була покладена уже згадана нами модель «ведення випадку». Як зазначають автори, соціальний експеримент виявився успішним. Тому, на сьогодні соціальний супровід як модель цілеспрямованої комплексної соціальної допомоги особі або сім'ї набула в нашій країні широкого впровадження в роботі з різними категоріями клієнтів, якими опікуються переважно центри соціальних служб.

Більшість провідних вітчизняних дослідників (О. Безпалько, І. Зверева, А. Капська, Г. Лактіонова, Ж. Петрочко, С. Харченко та ін.), розглядаючи

соціальний супровід як оптимальну форму соціальної підтримки людини, акцентують на причини для її надання, а саме несприятливій життєвій ситуації. Узагальнення поданих у наукових джерелах відповідного поняття дає нам підстави стверджувати, що складна життєва ситуація (або складні життєві обставини) – це така ситуація (обставини), яка (які) суб'єктивно сприймається особою (у нашому випадку – клієнтом) як складна особисто для неї або такою, що об'єктивно порушує її нормальну життєдіяльність. Саме у такому вираженні цей термін отримав офіційне тлумачення у нормативних документах. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» (2019), 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 [51].

Більшість авторів (І. Мигович, Т. Семигіна та ін.) зауважують, що складні життєві обставини є тією ситуацією, яку клієнтові неможливо об'єктивно подолати самотійно. Наразі до складних життєвих обставин науковці відносять: інвалідність, часткову втрату рухової активності у зв'язку із старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення і негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофу тощо [4, с. 300].

Ключові положення щодо організації соціального супроводу викладено у нормативно-правових документах, у яких зокрема визначено перелік об'єктів соціального супроводу, до якого увійшли наступні категорії вразливих сімей/осіб:

- сім'ї з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах і не в змозі подолати їх за допомогою власних засобів і можливостей;
- сім'ї, у яких існує ризик передачі дитини до закладів для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;
- самотні матері чи батьки (у тому числі неповнолітні), яким потрібна підтримка;

- сім'ї, члени яких є випускниками інтернатних закладів;
- сім'ї, члени яких перебували у виховних, виправних колоніях, слідчих ізоляторах і повернулися з них, або були засуджені до покарань без позбавлення волі, відбували альтернативні види покарань;
- діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування (за потреби), діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, які є випускниками інтернатних закладів;
- матері (у тому числі неповнолітні), які мали або мають намір відмовитися від новонароджених дітей;
- молоді особи, які перебували у виховних, виправних колоніях, слідчих ізоляторах і повернулися з них, або були засуджені до покарань без позбавлення волі, відбували альтернативні види покарань [37].

Соціальний супровід здійснюється щодо сімей або осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, з метою:

- надання своєчасної допомоги (у тому числі ужиття негайних заходів для подолання життєвих труднощів);
- здійснення комплексу заходів, спрямованих на вихід сім'ї або особи з СЖО, наслідки яких вони не в змозі самотійно подолати за допомогою наявних засобів і можливостей;
- створення умов для самотійного розв'язання та подолання життєвих труднощів;
- збереження та підвищення соціального статусу сім'ї або особи, які опинилися у СЖО.

Подальший аналіз правового поля організації соціального супроводу сімей/осіб, які потрапили у складні життєві обставини, свідчить, що соціальна робота, виявлення, надання соціальних послуг і соціальний супровід таких сімей/осіб, здійснюється центрами соціальних служб разом з іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги і здійснюють соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» (2019) [51], постанови Кабміну України «Про організацію

надання соціальних послуг» (2020) [46] та Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (2016) [40]. Документування здійснення фахівцями ЦСС соціального супроводу сім'ї/особи у СЖО здійснюється відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України №1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» (2018) [44].

При цьому маємо зауважити, що соціальний супровід як прикладна технологія соціальної роботи застосовується також і в інших закладах соціальної сфери, хоча і не в інституціолізованій формі. У даному випадку, можна навести приклади соціального супроводу сім'ї, яка виховує дитину-інваліда (соціальний супровід здійснюють фахівці відділення соціальної реабілітації дітей-інвалідів міських територіальних центрів соціального обслуговування) або соціального супроводу дітей з обмеженими можливостями, що перебувають в інтернатних освітніх закладах (соціальний супровід здійснюють фахівці служби психолого-педагогічного та медико-соціального супроводу).

Незважаючи на різноманіття видів суб'єктів та об'єктів соціального супроводу, умов, у яких він здійснюється, маємо відзначити, що реалізація цієї прикладної технології соціальної роботи базується на таких принципах:

- добровільності в прийнятті допомоги, активної участі сім'ї або особи в подоланні складних життєвих обставин;
- поваги до людини, визнання її цінності незалежно від реальних досягнень та поведінки;
- реалізації першочергового права дитини на зростання та виховання в сім'ї;
- індивідуального та диференційованого підходу до кожної особи, кожної сім'ї з урахуванням їхніх потреб та особливостей;
- системності, комплексності, безоплатності, доступності соціальних послуг;

- толерантності та гуманізму, відповідальності за дотримання норм професійної етики;
- пріоритетності інтересів сім'ї в цілому й окремих її членів, збереження цілісності сім'ї [37].

Нормативно закріплений і основний перелік видів соціальних послуг, які являють собою зміст практичної діяльності з організації соціального супроводу:

- інформаційні послуги (надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації);
- психологічні послуги (психологічна діагностика, надання консультацій; обговорення проблем і надання порад);
- соціально-педагогічні послуги (планування спільно із сім'єю чи особою заходів і дій щодо усунення причин, які спричинили складні життєві обставини, моніторинг виконання запланованих дій та ін.);
- соціально-медичні послуги (посередництво в здійсненні профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, формування ідеології здорового способу життя й подолання шкідливих звичок та ін.);
- юридичні послуги (надання консультацій з питань чинного законодавства, гарантій і пільг, здійснення захисту прав та інтересів сім'ї чи особи, захист прав дитини);
- соціально-економічні послуги (допомога в залученні додаткових ресурсів для задоволення матеріальних інтересів і потреб сімей чи осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах тощо) [37].

Таким чином, можемо підсумувати, що соціальний супровід є однією з технологій соціальної роботи, який був розроблений на основі моделі «ведення випадку» і впроваджений у вітчизняну практику соціальної роботи з різними категоріями клієнтів, якими опікуються центри соціальних служб. Згідно з чинним українським законодавством і практичним досвідом ЦСС соціальний супровід передбачає регулярну роботу, спрямовану на здійснення

соціальної опіки, допомоги та патронажу з метою подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення соціального статусу клієнтів.

### **Висновки до розділу 1**

У процесі роботи над першим розділом ми дійшли висновку, що соціальна політика держави виступає передумовою здійснення соціальної роботи, регулятором соціальних процесів і перетворень в сучасній Україні. Доведено, що великого значення у розв'язанні соціальних проблем окремих категорій населення має діяльність певних суб'єктів соціальної політики – організацій та установ соціальної сфери, які впливають на розроблення загальнодержавної соціальної політики, але реалізують її в порівняно вузьких межах відповідно до їхньої компетенції. Зокрема, здійснення соціальної роботи з особами та сім'ями, які належать до вразливих категорій населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах покладається державою на центри соціальних служб – міські, районні у містах, селищні та сільські, які є основою системи соціального обслуговування населення.

Визначено, що українське законодавство щодо діяльності мережі ЦСС часто змінюється і доповнюється. Встановлено, що українським урядом не завжди ухвалюються узгоджені між собою нові законодавчі акти, нормативно-правові документи, які покликані забезпечити юридичне підґрунтя для розв'язання різнопланових соціальних проблем. За такої нестабільності законодавчої бази фахівцям центрів соціальних служб доводиться постійно стежити за змінами до законодавства, ухваленням інших нормативно-правових актів.

Встановлено, що соціальна робота, яка спрямована на здійснення системи заходів щодо підтримки умов, достатніх для забезпечення життєдіяльності соціально незахищених верств населення з метою подолання життєвих труднощів, збереження і підвищення їх соціального статусу називається соціальним супроводом. Соціальний супровід як модель

цілеспрямованої комплексної соціальної допомоги особі або сім'ї набула в нашій країні широкого впровадження в роботі з різними категоріями клієнтів, якими опікуються переважно центри соціальних служб.

## РОЗДІЛ 2

### ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ КЛІЄНТІВ У ЦЕНТРИ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

#### 2.1. Характеристика типової технології організації соціального супроводу клієнтів центру соціальних служб

Розглянувши у першому розділі нашого дослідження погляди різних науковців щодо соціального супроводу в системі центрів соціальних служб і здійснивши аналіз його організаційно-правового поля, маємо висвітлити алгоритм організації означеної прикладної технології соціальної роботи. Як вже було зазначено, технологія соціального супроводу заснована на теоретичній моделі «ведення випадку» (англ. Casework – робота з випадком, спільна робота). Тому для розуміння сутності та структури цієї технології пропонуємо розглянути концептуальні основи цієї моделі соціальної роботи.

Передовсім зауважимо, що в зарубіжній теорії і практиці соціальної роботи ключові терміни, пов'язані з моделлю «ведення випадку» трактуються наступним чином. Зокрема, в США категорія «case» (випадок) є загальним поняттям, яке використовується у соціальній роботі для опису сукупності відомостей про людину (сім'ю), якій надають соціальні послуги. У свою чергу, терміном «casework» називають сукупність методів, які застосовує соціальний працівник для зміцнення і підтримки вразливих осіб/сімей, надання їм допомоги в досягненні конструктивних змін в житті [22, с. 256]. У вітчизняній теорії і практиці соціальної роботи під випадком розуміють ситуацію особи чи родини, які звернулися до соціальної служби й мають право на отримання допомоги від неї [4, с. 291].

Звернення до напрацювань таких авторів, як І. Зверева з Ж. Петрочко, В. Ісаченко з І. Гончар, М. Куркчи та ін., дає нам розуміння того, що модель «ведення випадку» на сучасному етапі є однією з провідних технологій індивідуальної соціальної роботи з конкретною проблемною ситуацією, в якій об'єднані: 1) моніторинг ситуації; 2) залучення соціальних інституцій до

вирішення проблеми; 3) здійснення соціальним працівником координації дій фахівців і служб з метою розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних та інших проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між соціальним працівником і клієнтом та його соціальним оточенням [15, с. 481; 30, с. 85]. З цього приводу дослідниця К. Віцукаєва також називає модель «ведення випадку» політехнологічною, оскільки, на її думку, вона є об'єднавчою технологією в роботі соціальних служб. Дана модель враховує та інтегрує інші технології, зокрема: оцінку потреб, раннє втручання, кризове втручання, надання послуг [3, с. 7].

За словами В. Ісаченко з І. Гончар, які узагальнили ключові особливості даної моделі соціальної роботи, ведення випадку можна схарактеризувати так: 1) на основі цієї моделі можна допомогти клієнту вирішувати свої психосоціальні проблеми, сприяти кращій соціалізації до навколишнього середовища; 2) це прогресивна модель процес навчання, діагностики, соціальної роботи, яка охоплює лікування, оцінку та ін.; 3) ця модель вимагає знань і навичок у встановленні професійних відносин, мобілізує можливості окремих осіб та ресурсів у навколишньому середовищі, забезпечує розвиток особистості [19].

Важливим на наш погляд у веденні випадку клієнта є його потреби, які знаходяться в центрі уваги фахівців. Як зазначає К. Віцукаєва, для надання соціальної допомоги в межах даної моделі працівники різних організацій незалежно від підпорядкування консолідують свої зусилля заради вирішення проблем клієнта та мінімізації негативних наслідків складної життєвої ситуації, прийняття рішень і надання послуг з урахуванням особливостей та інтересів клієнта. Схожої думки дотримується і Ю. Горемікіна, яка відзначає, що використання даної моделі забезпечує можливість соціальним працівникам та іншим фахівцям, які працюють в одній чи декількох організаціях, координувати зусилля у роботі з конкретним випадком. У межах цього випадку послуги можуть бути надані клієнту в одній або кількох організаціях, що впроваджують різні програми [5, с. 98]. Тобто, можемо

стверджувати, що впровадження даної моделі дозволяє перейти від ізольованої, централізованої моделі надання послуг до інтегрованої, децентралізованої, активної і координаційної. Її цінність полягає саме у комплексності та міждисциплінарності у наданні соціальних послуг клієнтам соціальних служб.

При цьому, автори зауважують на ще одній особливості даної технології. Справа в тому, що соціальна робота з клієнтом у межах моделі «ведення випадку» передбачає взаємодію соціального працівника та клієнта, вона ґрунтується на взаємоповазі і спільній відповідальності задля досягнення визначених цілей. Відповідно до зазначеного, в процесі розробки плану «ведення випадку», яким визначається послідовність дій, спрямованих на покращення ситуації, враховуються питання, які мають вирішуватися самим клієнтом [22, с. 256].

Також К. Віцукаєва радить дотримуватися низки механізмів, які нададуть веденню випадку більшої ефективності [3, с. 8] (див. Додаток Б). Не можемо не погодитися із зазначеним, адже саме такий підхід формує відповідальність за кінцевий результат не лише спеціалістів, а й особи (клієнта), що потребує допомоги, а також запобігає формуванню у неї уявлення про діяльність соціального працівника.

Аналізуючи технологічні аспекти «ведення випадку», більшість авторів визначають, що робота соціального працівника з клієнтом за цією моделлю передбачає здійснення певних етапів. Адже робота з конкретним випадком є доволі тривалою, тому дії фахівців мають бути логічними та послідовними, кожен крок має впливати з попереднього і слугувати підґрунтям для наступного. Вивчення означеного питання у наукових джерелах [3; 19; 59] дає нам можливість сформулювати узагальнений варіант алгоритму ведення випадку, який передбачає чітке дотримання узгоджених, логічно-послідовних дій та заходів, що здійснюються на відповідних етапах. Розглянемо їх більш детально.

1-й етап. Отримання звернення або повідомлення. На першому етапі ведення випадку відбувається встановлення контакту між працівником соціальної служби та потенційним клієнтом, з'ясовується причина звернення до соціальної служби, очікування.

2-й етап. Прийняття рішення про відкриття випадку. На другому етапі соціальний працівник приймає запит щодо ведення конкретного випадку (соціального супроводу) певної особи та реєструє його у соціальній службі.

3-й етап. Здійснення початкової оцінки. На цій стадії ведення випадку соціальний працівник збирає первинну інформацію про соціальний статус клієнта (ПІБ особи, вік, сімейний стан, національність, рідна мова, релігійна належність, домашня адреса, освіта, професія, дата звернення до соціальної служби) і заносить її у спеціальний акт. Актуальними методами роботи на цьому етапі є бесіда, опитування та анкетування, опираючись на які соціальний працівник отримує необхідну інформацію про потенційного отримувача соціальних послуг.

4-й етап. Укладання договору між отримувачем та надавачем послуг. Перш ніж розпочати роботу, представник соціальної служби та клієнт укладають договір про послуги. Під час укладання документу соціальний працівник інформує свого клієнта про його мету, складові, юридичні засади оформлення, обов'язки та права сторін, умови розірвання тощо. Важливою складовою даного етапу є підписання договору працівником та клієнтом або ж його представником (приміром, якщо клієнтом є дитина) у двох примірниках, один з яких надається клієнтові.

5-й етап. Здійснення комплексної оцінки потреб. За оцінкою фахівців, це один з найважливіших етапів роботи, адже на його основі вибудовується подальша співпраця соціального працівника з клієнтом. Відповідно до рекомендацій, комплексна оцінка потреб отримувача соціальних послуг має проходити за схемою: 1) загальна інформація про клієнта (ПІБ клієнта, вік, стать); 2) матеріальний стан; 3) сім'я та оточення отримувача соціальних послуг; 4) соціальне функціонування клієнта (ступінь індивідуальної потреби

отримувача у сторонній допомозі); 5) стан здоров'я отримувача соціальних послуг; 6) емоційно-психологічний стан клієнта; 7) уподобання, інтереси, віросповідання (за потреби); 8) індивідуальні потреби клієнта. Задля здійснення комплексної оцінки потреб клієнта соціальний працівник використовує методи (аналіз документів, біографічний метод), які надають можливість сформулювати проблему клієнта, цілі і завдання соціальної роботи з ним, скласти характеристику соціальних процесів, проаналізувати життя, дізнатися про властиві певному індивіду (чи його сім'ї) норми та цінності, а також відстежити динаміку розвитку складних життєвих обставин клієнта.

Окрім здійснення комплексної оцінки потреб отримувача соціальних послуг, на цьому етапі представник соціальної служби повинен заповнити карту клієнта, до якої заноситься наступна інформація: \* номер укладеної між соціальною службою та отримувачем послуг угоди; \* код клієнта (код, який буде використовуватися в документації та базі даних проекту для збереження анонімності); \* статус клієнта (характер основної проблеми клієнта); \* дата включення (число, місяць, рік з моменту початку проведення оцінки потреб клієнта) і дата виходу (число, місяць, рік, коли клієнт вийшов із проекту, причини виходу чи припинення співпраці); \* інформація про клієнта (контакти, освіта, зайнятість, статус, інвалідність, види виплат, категорія уразливої групи); \* інформацію про перебування клієнта на обліку в закладі (вказується дата постановки та зняття з обліку в установах).

6-й етап. Складання індивідуального плану соціального супроводу. Цей документ складається за результатами комплексної оцінки потреб клієнта, із залученням клієнта та інших фахівців, які спільно з соціальним працівником будуть вести цей випадок. Структура плану має включати: \* загальні відомості про отримувача соціальних послуг; \* план заходів, що здійснюються для надання соціальних послуг; \* відомості про необхідні ресурси; \* періодичність й термін виконання; \* відомості про відповідальних виконавців; \* дані стосовно моніторингу результатів й відмітки щодо

перегляду плану. Індивідуальний план складається у двох примірниках, один з яких передається клієнту, а інший, як частина договору, зберігається в особовій справі. Копія індивідуального плану віддається до структурного підрозділу, фахівці якого надаватимуть соціальні послуги. За складеним планом команда фахівців на чолі з соціальним працівником та отримувач соціальних послуг будуть працювати до завершального етапу ведення випадку.

7-й етап. Виконання індивідуального плану. Особливістю етапу є те, що пріоритетність і послідовність здійснення запланованих заходів залежить від стану клієнта. Першочергово вирішуються проблеми, які несуть реальні або потенційні ризики життю і здоров'ю клієнта. Соціальний працівник чи інший координатор випадку вибудовує відносини з клієнтом і виступає ключовою особою для контакту з іншими фахівцями. Також представник соціальної служби, за потреби, долучає до ведення випадку тих спеціалістів, які не були включені до мультидисциплінарної команди на початку роботи.

8-й етап. Періодичний перегляд плану та моніторинг його результатів. З метою визначення ефективності складеного плану через місяць після початку надання соціальних послуг, надалі – відповідно до графіка, не менш, ніж два рази на рік, проводиться моніторинг результатів роботи з клієнтом. Метою проведення моніторингу є: встановлення рівня досягнення запланованих показників; виявлення проблемних напрямів діяльності з наступною корекцією дій; визначення поточних потреб. На цьому етапі під час моніторингу найчастіше використовується метод анкетування чи опитування, перевірка та аналіз документації, спостереження за процесом надання соціальних послуг, бесіда і співбесіда. Задля цього соціальна служба розробляє анкети, які відповідають меті проведення опитування.

Ще одним надзвичайно важливим, за словами фахівців, є використання на даному етапі параметричного методу, який полягає у зіставленні двох ключових параметрів: колишнього стану ситуації («на вході») і нинішнього стану («на виході»). Порівнюючи ці два параметри, соціальний працівник має

можливість виявити рівень розвитку клієнта, чи відбулися позитивні зміни у ситуації та ін. Також у процесі роботи соціальний працівник повинен використовувати методи самооцінки для самоконтролю виконання плану. Всі звернення, що надходять (запити, відгуки, скарги), підлягають обов'язковій реєстрації у Журналі реєстрації звернень.

9-й етап. Закриття випадку. На цьому етапі, згідно з індивідуальним планом, після закінчення роботи фахівцем робиться запис в особовій справі клієнта і проводиться оцінка впливу. Тобто цей етап роботи з випадком передбачає здійснення аналізу отриманих результатів, які стосуються успішності всього процесу соціального супроводу і надання соціальних послуг отримувачу. Здійснюючи кінцеве оцінювання, рекомендується дати відповіді на такі питання: \* Чи є проблема розв'язаною, мета досягнутою? \* Наскільки задоволений отримувач результатами роботи? \* Що він вважає своїм найбільшим успіхом? \* Які перспективи застосування отримувачем здобутого досвіду? \* Яка практична значущість досягнутого з погляду фахівців? \* Чи готовий отримувач завершити стосунки з працівниками соціальної служби? \* Як буде відбуватися завершення стосунків?

10-етап. Оцінка впливу надання послуг (або постпрограмна підтримка). Найбільш доцільним та ефективним методом оцінювання якості надання соціальних послуг є безпосереднє спілкування з отримувачем. Під час цього процесу можна додатково використовувати анкетування та опитування, у яких фіксуються їх підсумкові судження про надану допомогу.

Висвітлення базової моделі «ведення випадку», яка покладена вітчизняними фахівцями в основу соціального супроводу, та вивчення поглядів багатьох дослідників з цієї проблематики дає нам можливість конкретизувати зміст даної технології.

Наразі О. Яременко, В. Толстоухова та Р. Левін визначають технологію соціального супроводу як сукупність знань про методи і засоби здійснення конкретних дій, сукупність прийомів та операцій, які реалізуються у визначеному порядку, певній послідовності для досягнення певних змін у

соціальному становищі і самопочутті клієнта. За визначенням дослідників, така послідовність дій і заходів у переважній більшості випадків залишається стандартною незалежно від категорій клієнтів [77].

Типова технологія соціального супроводу клієнта представляє собою алгоритм діяльності, який дослідники умовно ділять на декілька етапів, що здійснюються у певній послідовності. Найбільш поширеним варіантом поділу соціального супроводу на етапи є такий, при якому виділяють підготовчий етап, етап безпосереднього здійснення соціального супроводу та етап завершення соціального супроводу (припинення роботи з сім'єю/особою). Розглянемо зміст і методологічні особливості кожного з трьох етапів.

На першому – підготовчому етапі – здійснюється вивчення соціальної ситуації клієнта та оцінювання його потреб. Найважливішими складовими першого етапу є: знайомство і встановлення контакту з клієнтом; діагностика; вивчення ситуації; планування. Відповідно до цього формують такі завдання:

- 1) налагодження довірливих, партнерських стосунків з клієнтом, членами родини;
- 2) вивчення соціальної ситуації клієнта;
- 3) діагностика психосоціальних характеристик клієнта та його оточення;
- 4) формулювання проблеми, визначення пріоритетних потреб, цілей і завдань на основі аналізу зібраної інформації;
- 5) визначення методів і засобів соціальної допомоги;
- 6) визначення оціночних критеріїв, що будуть використані під час поточної та заключної оцінки;
- 7) розробка плану дій;
- 8) узгодження і документування напрямів та принципів взаємодії соціального працівника і клієнта, оформлення домовленості, угоди, контракти [21; 24].

За словами фахівців, підсумками першого (підготовчого) етапу соціального супроводу, які виступають певними критеріями для переходу до наступного етапу, повинні бути такі:

1) чітке усвідомлення соціальним працівником ситуації, у якій опинився клієнт, розуміння її особливостей, причин, найбільш впливових факторів, які потрібно усунути або змінити, визначення цілей і завдань допомоги, методів і засобів, котрі доцільно застосувати до самого клієнта, його найближчого та ширшого соціального оточення для досягнення очікуваних результатів;

2) розуміння клієнтом коренів проблем, сформована готовність до співпраці і мотивація до застосування особистих зусиль, погодження із визначеними цілями, завданнями, методами, термінами і зобов'язаннями, бажання діяти за визначеним планом;

3) розроблений пакет діагностичної, плануючої та погоджувальної документації, визнаний усіма учасниками наступної реалізації планів [77].

На другому етапі – етапі реалізації соціального супроводу – здійснюються безпосередні дії з розв'язання окремих завдань, випробовуються заплановані методи і засоби втручання, оцінюється їх ефективність відносно проміжних результатів, які були заплановані або з'явилися неочікувано. При потребі діяльність коригується, обираються інші методи, більш доречні в ситуації, якщо вона змінюється. На цьому етапі за потреби до практичної роботи з сім'єю/особою залучаються треті (окрім соціального працівника і клієнта) сторони – організації і спеціалісти, що надають послуги.

Зазначимо, що зміст роботи на другому етапі соціального супроводу різноманітний і залежить від особливостей випадку. Це можуть бути: соціально-психологічні і соціально-правові консультації, заходи медичного, адміністративного, організаційного характеру, практична допомога щодо лікування, працевлаштування, навчання самого клієнта або когось із членів сім'ї, реалізація спеціальних індивідуальних і групових програм навчання і

виховання, психотерапії, психолого-педагогічної корекції, соціально-трудової реабілітації тощо.

Також варто відзначити ще про такі важливі особливості другого етапу, як: навчання клієнта прийомам самопомоги; використання позитивного потенціалу можливої допомоги з боку членів найближчого соціального оточення (родичів, сусідів, однолітків, колег по роботі, навчанню); використання допомоги з боку людей, які перебували у схожих кризових ситуаціях і подолали їх (групи взаємодопомоги).

Важливими підсумками другого етапу виступають зміни, що сталися з клієнтом, оточенням і ситуацією загалом внаслідок проведеної роботи. Позитивні підсумки етапу можуть слугувати критеріями можливості переходу до наступного етапу. У випадку, якщо змін не спостерігається, можливі такі варіанти:

- 1) тривалість етапу була недостатньою для виникнення змін;
- 2) застосовані методи і засоби були неадекватні особливостям клієнта, оточення, ситуації;
- 3) заплановані цілі, завдання були визначені неадекватно особливостям клієнта, оточення, ситуації.

Але якщо зміни є, то соціальний працівник, спираючись на порівняння у динаміці результатів поточної оцінки протягом етапу, має вирішити, наскільки вони позитивні, стійкі, такі, що уможливають перехід до наступного етапу.

Підсумковий етап соціального супроводу – це етап оцінки і припинення, стабілізації і згортання роботи з клієнтом. На останньому етапі відбувається:

- 1) оцінка змін, які відбулися в процесі надання соціальних послуг і після того, як вони були отримані клієнтом;
- 2) вивчення нових потреб, які з'явилися у клієнта в результаті цих змін;
- 3) розробка, якщо це потрібно, нового, додаткового плану соціальної допомоги або припинення роботи з клієнтом, якщо ситуація це дозволяє;

4) підготовка клієнта до згорання соціальної допомоги (соціального супроводу);

5) додаткове кураторство клієнта і оточення, якщо це потрібно для профілактики небажаних наслідків і закріплення позитивних змін.

Варто також зупинитися і на методичних особливостях третього етапу соціального супроводу, як полягають у тому, що клієнт має бути підготовленим до припинення активного втручання і воно повинно відбуватися поступово, за рахунок зменшення обсягів допомоги. Таке зменшення відбувається тоді, коли соціальний працівник на підставі підсумкової оцінки вважає, що позитивні зміни набули ознак достатньої сталості. При цьому в порядку додаткового кураторства за клієнтом зберігається можливість звертатися до працівника після припинення активного втручання. Крім того, задля підтримання сталості змін, клієнта і членів оточення ще певний час доцільно залучати до групових заходів, організованих соціальними службами або таких, що ними патронуються (дозвіллієві заходи, групові свята тощо).

Таким чином, можемо підсумувати, технологія соціального супроводу базується на основних положеннях моделі «ведення випадку», що передбачає оцінку конкретної ситуації, визначення першочергових потреб, розробку послідовного плану діяльності, надання соціальної допомоги, періодичний моніторинг та оцінювання ефективності наданих послуг, корекцію плану подальшої роботи з урахуванням результатів оцінювання.

## **2.2. Аналіз діяльності центрів соціальних служб щодо організації соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах**

На сучасному етапі розвитку українського суспільства досить актуальною є проблема надання соціальної допомоги особам та сім'ям з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах. Як показує вивчення

досвіду діяльності ЦСС, життєві труднощі, з якими стикається людина, впливають на її сім'ю, поширюються на неповнолітніх дітей, життя яких залежить від батьків та від їхньої спроможності виконувати батьківські функції й обов'язки. Усе зазначене породжує комплекс проблем, які сім'я/особа не в змозі самотійно подолати. Відповідно до зазначеного, нині в Україні соціальний супровід став основною формою надання соціальної допомоги та базовою соціальною послугою сім'ям/особам у СЖО, який здійснюється силами фахівців центрів соціальних служб.

Звернення до наукової літератури показує, що в контексті досліджуваної проблеми автори (І. Грига, Т. Семигіна, М. Сосюра та ін.) вживають поняття «сім'я/особа в кризовій ситуації», під яким розуміють таку ситуацію, де під впливом внутрішніх або зовнішніх факторів склалися несприятливі економічні, соціальні, психологічні обставини, або існує соціальна ізоляція, що тимчасово заважають виконувати батьківські обов'язки з виховання власних дітей або належним чином турбуватися про них [61, с. 185].

Як бачимо, на противагу поняттю «криза» вживають терміни «ситуація», «подія» тощо. Мається на увазі, що сім'я/особа стикається з життєвими перешкодами і не може вирішити цю проблему протягом деякого часу за допомогою звичних їй методів. У такому випадку фахівці говорять, що криза може стати постійною (або тривалою), тобто події, що спричиняють кризовий стан, постійно повторюються і сім'я/особа вичерпує внутрішні ресурси. Сім'я/особа, яка переживають кризу й не може з нею впоратися самотужки, перестає виконувати властиві для неї функції (приміром, сім'я припиняє виконувати функцію виховання дітей) [65, с. 16-19].

Отже, ситуація кризи, що стає сталою для сім'ї/особи, пов'язується науковцями з характеристикою «складні життєві обставини» (СЖО). У попередніх розділах ми вже зупинялися на визначенні даного поняття, під яким ми розуміємо обставини, що негативно впливають на життя, стан

здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які сім'я/особа не може подолати самостійно [51].

Подальше вивчення досліджуваного питання демонструє, що здійснення функцій державного управління із забезпечення соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, полягає у наданні їм відповідних соціальних послуг. Наразі у Типовому положенні про районний, міський, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб (2020) визначено, що організація соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, і надання їм соціальних послуг покладено державою на систему центрів соціальних служб [71]. Зокрема, фахівцями ЦСС забезпечується соціальний супровід сімей із дітьми у СЖО, який є важливим інструментом як подолання ними проблем, так і відновлення їхньої здатності до виконання соціалізуючої функції, підвищення педагогічного потенціалу.

Ознайомлення з напрацьованим досвідом функціонування в Україні мережі ЦСС та методичними джерелами дає нам підстави стверджувати, що виявлення сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, здійснюється на підставі особистої заяви одного із членів сім'ї або звернення за допомогою одного із членів родини (див. Додаток В).

Також підставою може бути повідомлення або інформація, надана суб'єктами соціальної роботи (організаціями, установами, підприємствами, сільськими і селищними радами, міськими та районними у містах державними адміністраціями, органами охорони здоров'я, освіти, внутрішніх справ, установ виконання покарань тощо). Крім того, інформація про неблагополуччя в родині з дітьми може бути надана й пересічними громадянами, а також отримана фахівцями із соціальної роботи під час візитів у сім'ю. Отримана інформація передається до центрів соціальних служб [32, с. 105].

Відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у СЖО, соціальний супровід здійснюється суб'єктом, що надає соціальну послугу, після комплексної оцінки індивідуальних потреб клієнта, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги. Підставою для отримання соціальної послуги є рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення [40].

Варто зауважити, що рішення про соціальний супровід сім'ї/особи, які перебувають у складних життєвих обставинах, приймається за згодою отримувача послуги або його законного представника і відповідно до постанови Кабміну України «Про організацію надання соціальних послуг» (2020) [46], в якій визначено порядок виявлення сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини.

Також у зазначеному порядку вказано, що у разі отримання фахівцями ЦСС інформацію щодо загрози життю чи здоров'ю когось з членів сім'ї, соціальний працівник повинен протягом одного робочого дня здійснити екстрене втручання задля підтвердження інформації і проведення відповідних дій. У разі виявлення загрози життю чи здоров'ю дитини в сім'ї соціальний працівник спільно з представниками підрозділів поліції громадської безпеки і служби у справах дітей відвідує сім'ю без її звернення з метою з'ясування обставин та прийняття центром соціальних служб рішення щодо надання соціальних послуг або здійснення соціального супроводу такої родини.

Подальше вивчення даного питання дає підстави стверджувати, що напрями і форми соціальної роботи з сім'ями/особами, які опинилися у складних життєвих обставинах, мають враховувати рівень зацікавленості й готовності членів родини до вирішення питань власного життєзабезпечення. Зокрема, вивчення авторами (зокрема, А. Капська, І. Пеша, І. Трубавіна та ін.) практичного досвіду діяльності центрів соціальних служб дозволяє їм

виокремити, як мінімум, три категорії сімей/осіб, котрі потребують соціальної підтримки з боку фахівців ЦСС:

1) сім'ї/особи, які налаштовані на розв'язання проблем – це так звані благополучні сім'ї та сім'ї соціального ризику; вони, як правило, самостійно звертаються за допомогою і потребують лише консультаційної та інформаційної підтримки щодо розв'язання окремих проблем, які сім'я/особа не може подолати самотужки;

2) сім'ї/особи, які мають комплекс проблем, проте мають намір вирішувати їх за підтримки спеціалістів у ході соціального супроводу;

3) сім'ї/особи, які не визнають наявності проблем або не вважають за необхідне їх розв'язувати; інформація про такі сім'ї/особи надходить від організацій або осіб, вони потребують не тільки комплексного вирішення проблем, а передовсім формування мотивації до зміни життєвих обставин, активізації відповідальності батьків за виховання та розвиток дитини [21].

Державний стандарт соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, загалом визначає його як «комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння в отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин» [40].

Отже, можемо стверджувати, що соціальний супровід як соціальна послуга полягає в наданні сім'ї/особі у визначенні причин складних життєвих обставин і власних проблем, знаходженні шляхів їх розв'язання, формуванні необхідних для цього навичок, плануванні власних дій і консультативної та психологічної підтримки в процесі виконання укладеного таким чином плану.

Як показує аналіз чинних нормативних документів, здійснений дослідниками В. Лютим та К. Гаврилюк, наразі не встановлено перелік

можливих цілей надання послуги соціального супроводу сім'ям/особам у СЖО. Тому на основі вивчення сутності та змісту надання цієї послуги і розглянутих науково-методичних джерел, вони сформулювали наступні:

- 1) вирішення сім'єю/особою окремих проблем або запобігання їх виникненню чи загостренню;
- 2) посилення в сім'ї/особи здатності протидіяти складним життєвим обставинам і вирішувати власні проблеми, формування необхідних для цього навичок;
- 3) поліпшення обізнаності сім'ї/особи щодо складних життєвих обставин, соціальних проблем і ризиків (негативні соціальні явища, деструктивна поведінка) і способів їх запобігання та подолання;
- 4) відновлення позитивного психологічного клімату в сім'ях (зокрема, нормалізація фізичного і психічного стану, поведінки членів сім'ї, а також стосунків у сім'ї та стосунків сім'ї з оточенням);
- 5) створення в сім'ї належних умов розвитку, виховання та соціалізації дитини, життєдіяльності її дорослих членів;
- 6) інтеграція сім'ї/особи до соціальних структур;
- 7) відновлення здатності сім'ї/особи до виконання своїх соціальних функцій, поліпшення загального рівня благополуччя сім'ї/особи [33, с. 117].

При цьому науковці зазначають, що досягнення сформульованих цілей соціального супроводу сімей/осіб у СЖО має слугувати для фахівців підґрунтям для оцінювання якості його організації.

Вивчення досвіду діяльності центрів соціальних служб щодо організації означеної роботи і науково-методичних джерел показує, що першим етапом її здійснення є виявлення, обробка та перевірка отриманої інформації соціальними працівниками, що здійснюється зокрема через відвідування сім'ї (візит, який може бути здійснений з попередженням чи без нього, з метою ознайомлення зі станом справ у сім'ї і, у першу чергу, стану утримання, розвитку й виховання дитини/дітей). Під час візиту до сім'ї соціальний працівник здійснює оцінку її потреб у наданні соціальних послуг,

проводить (за згодою) обстеження матеріально-побутових умов, визначає методи соціальної роботи з сім'єю тощо. У разі необхідності, до відвідування сім'ї з метою проведення оцінки її потреб у наданні соціальних послуг та обстеження її матеріально-побутових умов, центри соціальних служб можуть залучати спеціалістів служби у справах дітей, структурного підрозділу з питань соціального захисту населення, відповідного підрозділу органів внутрішніх справ, структурного підрозділу з питань охорони здоров'я тощо.

Відвідування сім'ї/особи за місцем фактичного проживання передбачає вивчення ситуації, збір додаткової інформації про умови життєдіяльності сім'ї/особи, причини і фактори, які обумовили появу складних життєвих обставин, засоби і можливості для їх подолання; аналіз потреб, підготовка рекомендацій щодо здійснення подальшої соціальної роботи з ними.

Найважливішою складовою першого етапу є знайомство представника ЦСС з потенційним клієнтом та його соціальним оточенням. Основним завданням фахівця при першій зустрічі є необхідність установлення психологічного контакту і довірливих взаємин з сім'єю/особою, налаштування їх на подальшу взаємодію і партнерство, що є одними з ключових умов успіху. Адже, як зазначають О. Яременко з авторами, зусиллями одного лише соціального працівника, навіть з найвищою кваліфікацією, будь-які методики, методи і засоби, прийоми втручання і ведення випадку не зможуть бути ефективно та успішно реалізовані [77, с. 68].

Якщо наслідки першого візиту позитивні, фахівець із соціальної роботи: налагоджує контакт із сім'єю/особою; отримує згоду сім'ї/особи на соціальний супровід; отримує інформацію щодо бачення і сприйняття сім'єю/особою власних проблем; отримує інформацію про наявні і потенційні ресурси сім'ї/особи, готовність до взаємодії. У разі позитивного варіанту результатом першої зустрічі для сім'ї буде: розуміння того, що існує установа, яка розуміє їхні проблеми, хоче допомогти, пропонує свою допомогу; надія на те, що проблеми сім'ї можуть бути вирішені; згода на

соціальний супровід; готовність активно отримувати соціальні послуги [32, с. 106].

Збір інформації фахівцем ЦСС про сім'ю/особу, яка опинилася в складних життєвих обставинах, не обмежується спілкуванням лише з членами родини. Як зазначають А. Капська з І. Пешою, М. Любецька та інші автори, інформація про клієнта може надходити і з різних джерел. Зазвичай, вона надходить від служб у справах дітей, органів освіти, закладів охорони здоров'я, органів опіки і піклування, органів у справах сім'ї та молоді. Натомість громадські організації, інші недержавні установи та окремі громадяни значно рідше стають джерелом такої інформації [20].

Планування подальшої ефективної соціальної роботи з клієнтом потребує визначення його потреб і ресурсів, проведення комплексного обстеження сім'ї/особи. Для цього фахівці виділяють два рівні оцінки потреб: первинний – початкова оцінка (здійснюється під час першого відвідування сім'ї/особи); вторинний – комплексна оцінка (є першим етапом соціального супроводу сім'ї/особи, яка опинилася у складних життєвих обставинах).

За результатами першого візиту до сім'ї/особи соціальним працівником проводиться початкова оцінка, за результатами якої складається Акт оцінки потреб сім'ї/особи (див. Додаток Г). Цей документ стає підставою для прийняття рішення: або сім'я/особа не потребує соціальної допомоги (тобто, не відноситься до категорії «сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах»), або ж потребує певних соціальних послуг, бо у змозі самостійно подолати життєві труднощі. Відповідно до результатів початкової оцінки потреб сім'ї/особи фахівець планує подальші напрями соціальної роботи з клієнтом: взяття під соціальний супровід; надання послуг без оформлення соціального супроводу за карткою обліку роботи із сім'єю/особою; здійснення обстеження матеріально-побутових умов; завершення справи; направлення до іншого суб'єкта соціальної роботи (див. Додаток Д) тощо.

У разі підтвердження потреби сім'ї/особи в отриманні соціальної допомоги, фахівець ЦСС здійснює комплексну оцінку потреб клієнта. З цією метою він протягом семи робочих днів відвідує сім'ю/особу за місцем проживання або тимчасового перебування з метою з'ясування причин сімейного неблагополуччя та обстеження матеріально-побутових умов. Якщо з'ясовується, що сім'я/особа потребує комплексної соціальної допомоги, рішення про здійснення соціального супроводу сім'ї/особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах, приймається структурним підрозділом з питань соціального захисту населення за згодою клієнта та з урахуванням поданих центром соціальних служб матеріалів. Підставою для організації соціального супроводу є підписання керівником центру соціальних служб наказу про здійснення соціального супроводу сім'ї/особи, яким призначається фахівець, відповідальний за його реалізацію.

Необхідно наголосити, що головним критерієм прийняття рішення про соціальний супровід сім'ї/особи має бути налаштованість клієнта змінити ситуацію на краще і реальна оцінка ситуації, а також впевненість соціального працівника в тому, що допомога у вирішенні окремих питань змінить на краще становище клієнта. Не менш важливою умовою для початку соціального супроводу сім'ї/особи є наявність згоди клієнта та укладання договору про його здійснення. Договір між ЦСС і клієнтом укладається протягом семи робочих днів після підписання наказу про організацію соціального супроводу.

Наступним кроком в організації соціального супроводу сім'ї/особи є створення плану, який складається фахівцем та клієнтом на підставі спільного обговорення шляхів розв'язання складних життєвих обставин, формулювання завдань, вирішення яких передбачає виконання низки послідовних дій. План супроводу складається протягом 10 робочих днів після проведення оцінки потреб у наданні сім'ї/особі соціальних послуг та обстеження її матеріально-побутових умов, узгоджується з іншими суб'єктами соціальної роботи і затверджується керівником ЦСС. Документ

містить: основні завдання соціального супроводу, очікувані результати щодо подолання чи мінімізації складних життєвих обставин, перелік необхідних заходів для досягнення результату, їх виконавців, терміни його виконання та перегляду тощо.

Форма плану соціального супроводу сім'ї/особи (див. Додаток Е) затверджена у 2018 р. наказом Міністерства юстиції України «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» [44] і є обов'язковим документом особової справи сім'ї, яка перебуває під соціальним супроводом.

Соціальний супровід сім'ї/особи у СЖО, яка стала клієнтом центру соціальних служб, передбачає:

- 1) надання комплексної індивідуальної соціальної допомоги сім'ї/особі, залежно від індивідуальних потреб і ресурсів;
- 2) соціальне виховання, що включає створення умов та проведення заходів, спрямованих на оволодіння і засвоєння знань, соціального досвіду, формування соціально-позитивних ціннісних орієнтацій;
- 3) психологічну, соціальну та юридичну підтримку;
- 4) представництво інтересів сім'ї/особи в органах виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях різних форм власності щодо сприяння у вирішенні складних життєвих обставин;
- 5) збереження, підтримку і захист здоров'я сім'ї/особи, сприяння у досягненні поставленої мети і розкритті їх внутрішнього потенціалу [41].

Протягом організації соціального супроводу фахівцем центру соціальних служб здійснюється проміжне оцінювання виконання плану. Окрім нього не рідше одного разу на три місяці проміжне оцінювання здійснює відповідальний за проведення супервізії.

За результатами завершення соціального супроводу сім'ї/особи фахівцями центру соціальних служб складається звіт (див. Додаток Є), форма якого також затверджена наказом Міністерства юстиції України «Про

затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» (2018) [44].

Якщо говорити про термін реалізації соціального супроводу сім'ї/особи, то він не має перевищувати шести місяців. У випадку, якщо зазначений термін роботи з сім'єю/особою необхідно бути продовжено, його збільшують за рішенням комісії з питань захисту прав дитини або структурного підрозділу з питань соціального захисту населення до одного року.

На кінець зазначимо про підстави припинення соціального супроводу сім'ї/особи у СЖО, якими можуть слугувати такі: досягнення позитивного результату соціального супроводу сім'ї/особи; письмова відмова сім'ї/особи від допомоги, якщо це не загрожує іншим особам; систематичне невиконання без поважних причин членами сім'ї або особою заходів, що передбачені індивідуальним планом соціального супроводу. У такому разі мова буде йти про дострокове припинення соціального супроводу сім'ї/особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах, яке можливо на підставі письмової відмови сім'ї/особи від надання соціальної допомоги і соціальних послуг.

Таким чином, питання організації соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у контексті діяльності центрів соціальних служб є доволі складним, адже являє собою досить тривалу роботу, спрямовану на здійснення індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у вигляді надання комплексних соціальних послуг з метою мінімізації життєвих труднощів, подолання життєвих проблем, збереження і підвищення соціального статусу сім'ї/особи шляхом активізації її ресурсів та найближчого оточення. Тому фахівці ЦСС повинні володіти теоретичними знаннями і практичними навиками соціальної роботи, зокрема щодо організації соціального супроводу, який має складний, інтегрований та багатоаспектний характер і вимагає постійного розвитку потенціалу фахівців для підвищення якості соціальних послуг для вразливих сімей/осіб.

### **2.3. Рекомендації щодо оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб**

Здійснений теоретико-методологічний та організаційно-правовий аналіз організації соціального супроводу клієнтів в системі центрів соціальних служб та вивчення його технологічних аспектів дає нам можливість сформулювати рекомендації щодо оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб.

Для оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб наведемо поради від фахівців Сумського обласного центру соціальних служб зокрема щодо першого візиту до сім'ї/особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах і потребує взяття її під соціальний супровід [67].

За визначенням практиків соціальної роботи (С. Поляченко, Г. Тертична та ін.), саме від першого візиту залежить ефективність та успішність тривалої роботи фахівців ЦСС з сім'єю/особою у СЖО. Таке відвідування допомагає соціальному працівникові вчасно виявити проблемні ситуації і надати негайну допомогу, дозволяє встановити довірливі стосунки з клієнтом і підтримувати їх тривалий час. Отже, можна стверджувати, що успішно та якісно проведений перший візит до сім'ї/особи є підґрунтям для всього процесу соціального супроводу.

Перш ніж відправитися до сім'ї/особи, яка є потенційним клієнтом для соціального супроводу, фахівці радять соціальному працівникові відповісти на таке питання: «А навіщо я йду до сім'ї/особи?». Сформульована відповідь на таке питання буде означати вміння соціального працівника правильно і чітко визначити мету соціальної роботи з клієнтом, яка стане орієнтиром у подальшій практичній діяльності.

Окрім визначення мети першого візиту до сім'ї/особи, соціальний працівник має пов'язати її з певними показниками. До них фахівці відносять такі: 1) причина, через яку соціальний працівник відвідує сім'ю/особу; 2) об'єкти для спостереження в родині, яка перебуває в СЖО; 3) опис і

характеристика стану сім'ї/особи на момент візиту; 4) підстави, на основі яких планується соціальна робота з сім'єю/особою. Саме ці показники має відстежувати соціальний працівник, який вперше наносить візит до потенційного клієнта соціального супроводу.

Не менш важливим для оптимізації соціального супроводу є правильно визначена мета відвідування сім'ї/особи у СЖО. Визначають декілька цілей візиту до сім'ї/особи:

- діагностична мета, яка полягає в ознайомленні з умовами проживання сім'ї/особи у СЖО, вивчення можливих факторів ризику (медичних, соціальних, побутових), вивчення сформованих проблемних ситуацій;
- контрольна мета, яка полягає в оцінці стану сім'ї/особи та динаміці проблем, якщо візит до клієнта є повторним; здійсненні аналізу проведення реабілітаційних заходів, виконання клієнтом наданих рекомендацій;
- адаптаційно-реабілітаційна мета, яка полягає у наданні конкретної допомоги (соціальної, психологічної, посередницької тощо) [70, с. 28].

І все ж таки найважливішою метою першого візиту представника ЦСС до сім'ї/особи у СЖО є встановлення довірливих стосунків між ним і клієнтом. У цьому випадку доцільно буде дослухатися до порад О. Яременка, С. Толстоухової та Р. Левіна, які акцентують увагу на обов'язковості встановлення довірливих відносин саме з перших кроків знайомства. На їхню думку це зумовлено тим, що саме в цей час відбувається з'ясування взаємних очікувань. Автори відзначають, що очікування різних клієнтів можуть бути абсолютно полярними. Приміром, є клієнти, які сподіваються, що соціальний працівник миттєво розв'яже складну життєву ситуацію і дивовижним чином задовольнить усі їхні потреби. Проте, зустрічаються й повністю негативні очікування клієнта, які виражаються у його повному скепсисі щодо можливостей представника ЦСС, невіра клієнта в можливості соціальних служб та власні сили. У першому випадку, радять фахівці, необхідно налаштувати сім'ю/особу на реалістичне мислення, у другому – переконати у

доцільності співробітництва. І те й інше стає можливим лише за умови: клієнт (будь то сім'я або окремих індивід) відчуватиме довіру до соціального працівника, якщо від самого початку соціальної роботи формуватиметься й усіляко підтримуватиметься взаємна повага обох сторін [77].

Отже, різні обставини першого знайомства з сім'єю/особою зумовлюють ті чи інші особливості поведінки фахівця. Проте, у будь-якому випадку соціальному працівникові слід дотримуватися доцільних прийомів та правил налагодження контакту з сім'єю/особою (за К. Віщукаєвою):

- 1) поведіться з сім'єю/особою спокійно, впевнено та доброзичливо;
- 2) для того, щоб уникнути непорозумінь у роботі важливо завжди уточнювати, як клієнт (сім'я/особа) зрозумів усе те, що Ви їм сказали;
- 3) ніколи не оцінюйте сім'ю/особу, не вживайте стосовно них висловів на кшталт «ненормальні», «неповноцінні», «не як усі люди» та ін.;
- 4) у розмовах з сім'єю/особою ніколи не кажіть, що «в нього/неї є проблема»;
- 5) завжди запитуйте в сім'ї/особи, що вони думають з цього приводу, їхнє бачення проблеми;
- 6) ведіть розмову з сім'єю/особою у формі діалогу, а не монологу у Вашому виконанні;
- 7) важливо інтуїтивно відчувати, коли потрібно змінити тему розмови, щоб спілкування не спровокувало конфліктну ситуацію;
- 8) ніколи не поведіться так, щоб сім'я/особа вимушені були перед Вами виправдовуватися;
- 9) будьте готовими до таких запитань, як: «Вирішите мої проблеми?», «Чим Ви можете мені допомогти?», «Чому Ви прийшли до мене?», «Що Ви вишукуєте?» та ін. [3, с. 47-48]

З метою запобігання небезпечним для життя та здоров'я ситуаціям під час організації соціального супроводу та відвідування сім'ї/особи соціальний працівник зобов'язаний керуватись викладеними нижче правилами безпеки:

1. Перший візит до сім'ї/особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах і взята центром соціальних служб під соціальний супровід, і подальші соціальні інспектування повинні проводитись комісією у складі не менше, ніж трьох соціальних працівників.

2. Соціальні відвідування під час супроводу сімей/осіб або роботи з сім'єю/особою за карткою отримувача послуг можуть проводитись одним фахівцем із соціальної роботи у разі, якщо цей фахівець неодноразово був у квартирі цієї сім'ї/особи та добре знає її членів і впевнений, що перебування в цьому помешканні не загрожує його життю та здоров'ю.

3. Для збереження власного здоров'я та профілактики захворювань, які передаються повітряно-краплинним шляхом (туберкульоз, грип, ГРВІ тощо), фахівцеві не рекомендується здійснювати відвідування сім'ї/особи на порожній шлунок через те, що знижується імунітет і виникає додатковий ризик зараження. Також не рекомендується відвідувати сім'ю/особу, якщо фахівець має ознаки простудних захворювань.

4. Під час масових вірусних та інфекційних захворювань для профілактики фахівцям рекомендовано використовувати перед відвідуванням сім'ї/особи запобіжні засоби гігієни (зокрема, захисні маски та ін.).

5. Якщо під час візиту до сім'ї/особи в межах соціального супроводу фахівець натрапляє на клієнта в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, коли він здатен чинити протиправні дії та аморальні вчинки, то у такому разі соціальний працівник не повинен заходити до квартири та спілкуватись з клієнтом. У такому випадку сім'ї/особи варто залишити запрошення з'явитись до спеціаліста Центру соціальних служб за вказаною у запрошенні адресою або зателефонувати і домовитись про зустріч.

6. Якщо в квартирі відбувається сварка або бійка, соціальний працівник не повинен заходити до квартири. У разі, якщо така ситуація загрожує життю та здоров'ю дітей, інших членів родини, фахівець повинен викликати поліцію.

7. У разі тримання у квартирі сім'ї/особи, до якої здійснюється візит, собаки, фахівцеві варто попросити закрити її в окремому приміщенні. Якщо у квартирі сім'ї/особи перебуває великий собака, а господар не погоджується на його ізоляцію, соціальний працівник має право не заходити до приміщення, а поспілкуватись з клієнтом біля дверей, або запросити його прийти на зустріч до Центру соціальних служб.

8. У випадку, коли у квартирі сім'ї/особи перебуває психічно хвора людина, поведінка якої загрожує життю та здоров'ю дітей, представник ЦСС повинен викликати швидку допомогу та повідомити службу у справах дітей.

9. У випадку, коли у квартирі перебуває дитина, стан якої викликає занепокоєння фахівця (хвороба, голод, побої, занедбаність тощо), а батьки не звертають на це уваги, соціальний працівник має викликати лікаря та повідомити службу у справах дітей.

10. У випадку, коли під час соціального інспектування або відвідування сім'ї/особи у квартирі/будинку перебуває тільки неповнолітня особа, то соціальний працівник залишає для дорослих членів родини запрошення з'явитись до фахівця Центру соціальних служб за вказаною у запрошенні адресою або зателефонувати за вказаними там само телефонами відповідних спеціалістів. За відсутності дорослих членів сім'ї фахівець не має права заходити до квартири/будинку та опитувати дітей.

11. Фахівець не має права входити до квартири у випадку, якщо власники квартири/будинку заперечують. У випадку, коли пояснення фахівця не досягли мети і сім'я/особа не налаштовані впустити до себе в житло, фахівець може з ними поспілкуватися біля квартири/будинку і домовитись про наступну зустріч.

12. Фахівець не входить до квартири/будинку, якщо у приміщенні зібралась компанія людей, які вживають алкогольні напої, відбуваються святкування, зібрались гості.

13. Фахівець центру соціальних служб, який знаходиться під час виконання службових обов'язків, ніколи не приєднується до пропозиції вжити алкогольні напої разом з клієнтом з нагоди будь-якого свята.

14. Категорично неприпустимими є будь-які інші стосунки з клієнтом, окрім ділових і партнерських.

15. Під час здійснення соціального інспектування або відвідування сімей представник центру соціальних служб має одягатись просто та демократично, щоб не наголошувати на соціальній дистанції між собою та сім'єю/особою у СЖО і не створювати додаткових перешкод у спілкуванні.

16. Задля власної безпеки фахівцю не слід одягати коштовності або будь-які інші прикраси, дорогі речі, одяг, що може провокувати клієнта (занадто відкрите декольте, відкриті плечі, живіт, закоротка спідниця, одяг, який обтягує фігуру тощо).

17. Задля уникнення зайвих непорозумінь фахівець завжди повинен тримати при собі сумку з документами та власними речами.

18. Під час входу до квартири/будинку необхідно пропустити спочатку господарів та зайняти таке місце для проведення бесіди, щоб можна було в будь-який момент без перешкод вийти з квартири/будинку.

19. Під час першої зустрічі збір інформації краще проводити більше, не занотовуючи почуте до записника, так би мовити «по пам'яті». Оскільки записи можуть сприйматися клієнтами як складання протоколу, що викликає у них настороженість, недовіру, скритність і може перервати процес встановлення першого контакту.

20. Під час першого візиту і спроби встановлення контакту необхідно розповісти клієнтам про роботу фахівця центру соціальних служб, завдання та послуги, які вони можуть отримувати завдяки його допомозі.

21. Під час спілкування з клієнтом необхідно враховувати його рівень розвитку, освіти, культури і говорити з ним доступною для нього мовою, не викликати у клієнта відчуття неповноцінності, проявляти розуміння і толерантність.

22. Після встановлення контакту фахівець має підтримувати розмову на теми, важливі для клієнтів.

Отже, врахування вищеперерахованих порад дозволить представнику центру соціальних служб безпечно і без загрози для життя і здоров'я здійснювати соціальний супровід сім'ї/особи, яка потрапила у складні життєві обставини. При цьому фахівцеві варто також у всіх випадках соціального супроводу поводитися миролюбно, уникати конфліктів. У випадку, якщо конфлікт не вдалося уникнути, не можна погрожувати клієнтові, ображати його та сваритись. У будь-яких ситуаціях соціальному працівникові варто зберігати спокій, трохи згодом необхідно розібрати подію разом з клієнтом. Але якщо клієнт все одно залишається налаштованим агресивно, то краще піти, залишивши запрошення до центру соціальних служб. Також варто фахівцеві пам'ятати, що у будь-якому випадку категорично є неприпустимими фізичний вплив, погрози та приниження клієнта.

Також для оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб маємо за необхідне навести деякі поради від фахівців Київського міського центру соціальних служб, які були ними сформульовані на основі вивчення досвіду кращих спеціалістів міста і районів.

Перші поради стосуються того, що не варто робити фахівцеві ЦСС під час першого візиту до сім'ї/особи, яка потрапила у складні життєві обставини:

- не варто зосереджувати особливу увагу на проблемах сім'ї/особи, якщо сім'я/особа сама не готова сама про них говорити;
- не варто оцінювати сім'ю/особу раніше, ніж дізнаєтеся думку власне самої сім'ї/особи з цього приводу;
- не варто форсувати події: сім'я/особа може бути ще не готовою до якихось дій і буде захищатися;

- не варто намагатися одразу ж пояснити справжній стан речей та ситуацію, в якій опинилася сім'я/особа.

Практики зауважують, що перше знайомство з сім'єю/особою вдома створює, з одного боку, психологічну перевагу для клієнта, бо він знаходиться на «своїй території» і відчуває себе більш захищеним. Проте з іншого боку, і соціальний працівник має певні переваги, адже саме завдяки відвідуванню клієнта в домашній обстановці надасть представнику ЦСС можливість визначити наступне: в яких стосунках перебувають члени сім'ї; як вони ставляться до своєї дитини; як дитина ставиться до батьків; відстежити взаємодію з іншими членами родини.

Разом з цим треба врахувати і можливе прагнення сім'ї/особи показати свою ситуацію як більш благополучну, ніж вона є насправді. Варто пам'ятати, що сім'я, де є проблеми, часто живе відокремлено від інших, члени такої родини, як правило, мають обмежене коло спілкування. Така сім'я може насторожено ставитися до фахівців центру соціальних служб. Члени сім'ї, які протягом тривалого часу перебувають у складних життєвих обставинах, сприймають свій спосіб життя як звичний і єдино можливий. Причому варто бути готовим до того, що така ситуація може бути для них більш зручною, ніж будь-які зміни, що будуть викликані втручанням фахівців.

Вищезазначене може визначати труднощі в роботі з сім'єю/особою на перших етапах. Адже такі сім'ї/особи можуть проявляти певні форми захисної поведінки у ставленні до соціального працівника:

- ігнорування: клієнт не приходить на зустріч, не дотримується домовленості про раніше заплановані зустрічі на дому або в установах;
- уникнення: клієнт часто змінює місце проживання, не відчиняє або замикає двері, закриває штори, гасить світло, щоб у соціального працівника склалося враження порожнього будинку;

- байдужість: під час відвідування клієнт займається сторонніми справами; під час бесіди члени сім'ї/особа не говорять ані про себе, ані про дитину, ані про свою проблему;
- агресія: у присутності соціального працівника починаються сварки чи конфлікти з іншими членами сім'ї; фахівця можуть звинуватити в тому, що відбувається в родині або в тому, що він безпідставно втручається в їхнє життя [70, с. 25].

Під час візиту до сім'ї/особи у СЖО трапляються і помилки у контакті з ними (див. Додаток Ж). Тому, щоб їх уникнути, варто пам'ятати, що перше відвідування сім'ї/особи варто починати з налагодження контакту і довірливих відносин, які мають стати запорукою ефективності соціального супроводу.

Підсумовуючи викладене, зазначимо, що питання організації соціального супроводу займає стратегічно важливе значення для забезпечення якості та підвищення ефективності надання соціальних послуг вразливим групам населення у системі діяльності центрів соціальних служб. Здійснення соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах визначає необхідність їх першочергового вивчення та подальшого розроблення практичних рекомендацій щодо шляхів вирішення питання у цій сфері.

## **Висновки до розділу 2**

У процесі роботи над другим розділом ми дійшли висновку, що технологія соціального супроводу клієнта має складний, інтегрований та багатоаспектний характер, представляє собою алгоритм діяльності. Доведено, що в основу соціального супроводу робота покладена модель «ведення випадку», яка є однією з провідних технологій індивідуальної соціальної роботи з конкретною проблемною ситуацією, в якій об'єднані: моніторинг ситуації; залучення соціальних інституцій до вирішення

проблеми; здійснення координації дій фахівців і служб з метою розв'язання проблем клієнта шляхом взаємодії між ним і соціальним працівником. Визначено, що робота фахівця з конкретним випадком є доволі тривалою, передбачає здійснення певних етапів, тому дії фахівців мають бути логічними та послідовними, кожен крок має впливати з попереднього і слугувати підґрунтям для наступного.

На основі аналізу практичних аспектів соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, висвітлено технологічні і методичні особливості організації соціального супроводу клієнтів центрів соціальних служб. З'ясовано, що здійснення фахівцями ЦСС соціального супроводу клієнта є доволі складною і тривалою роботою, яка спрямована на надання індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у вигляді комплексу соціальних послуг з метою мінімізації життєвих труднощів, подолання життєвих проблем, збереження і підвищення соціального статусу сім'ї/особи шляхом активізації її ресурсів та найближчого оточення.

Визначено, що для оптимізації організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб необхідно спиратися на напрацьований досвід і поради кращих спеціалістів з соціальної роботи.

## ВИСНОВКИ

У процесі роботи над кваліфікаційним дослідженням, проаналізувавши значну кількість науково-методичної літератури та нормативних документів щодо організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб України, ми дійшли наступних висновків.

1. Висвітлення діяльності центрів соціальних служб дало підстави для розуміння того, що вони є достатньо активним суб'єктом соціальної політики України, робота яких спрямована на забезпечення соціального захисту різних цільових груп, які переживають життєві труднощі, а також створення для них умов для формування безпечного соціального середовища.

З'ясовано, що на сьогодні центром соціальних служб називають заклад, що проводить соціальну роботу із сім'ями, дітьми та молоддю, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, і надає їм соціальні послуги. Визначено пріоритетні завдання системи центрів соціальних служб, з-поміж яких належне місце займає надання клієнтам у СЖО комплексу соціальних послуг відповідно до їх потреб з метою подолання життєвих труднощів та мінімізації їх негативних наслідків.

2. Здійснено аналіз організаційного і нормативно-правового забезпечення діяльності системи ЦСС, на основі якого було визначено, що становлення вітчизняної системи центрів соціальних служб можна схарактеризувати як процес, який пройшов кілька етапів свого розвитку, пов'язаних з прийняттям цілої низки законодавчих документів. Проте, трансформаційні процеси, які й досі відбуваються в соціальній політиці України, зумовлюють необхідність постійного удосконалення законодавчої основи, яка регламентує діяльність центрів соціальних служб, визначає завдання і функції, пріоритетні напрями роботи, а також становить організаційно-правове підґрунтя для надання індивідуальних соціальних послуг клієнтам ЦСС.

З'ясовано, що наразі організаційно-правову основу системи ЦСС складають постанова Кабміну України «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб» (2020) та затверджена нею нова редакція Типового положення про центр соціальних служб, де визначено завдання, функції і пріоритетні напрями роботи установи.

Встановлено, що одним з основних завдань діяльності ЦСС є соціальна робота з різними категоріями клієнтів (сім'ями, дітьми та молоддю), які потрапили у складні життєві обставини. Соціальна робота, виявлення, надання соціальних послуг і соціальний супровід здійснюється фахівцями ЦСС відповідно до Законів України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» (2019) і «Про соціальні послуги» (2019), постанови Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» (2020), Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (2016) та інших нормативно-правових документів.

3. Висвітлено, що соціальний супровід розроблений на основі моделі «ведення випадку» і впроваджений у вітчизняну практику соціальної роботи з різними категоріями клієнтів, якими опікуються центри соціальних служб. Узагальнено поняття соціального супроводу, під яким розуміється соціальна робота, спрямована на здійснення системи заходів щодо підтримки умов, достатніх для забезпечення життєдіяльності соціально незахищених верств населення з метою подолання складних життєвих обставин, збереження і підвищення їх соціального статусу.

Визначено, що причиною для взяття клієнта під соціальний супровід є його перебування у складній життєвій ситуації, яка суб'єктивно сприймається ним як складна особисто для нього або така, що об'єктивно порушує нормальну життєдіяльність.

Висвітлено мету соціального супроводу щодо сімей або осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, яка полягає у: 1) наданні своєчасної допомоги (у тому числі ужиття негайних заходів для подолання

життєвих труднощів); 2) здійсненні комплексу заходів, спрямованих на вихід сім'ї або особи з СЖО, наслідки яких вони не в змозі самотійно подолати за допомогою наявних засобів і можливостей; 3) створенні умов для самотійного розв'язання та подолання життєвих труднощів; 4) збереженні та підвищенні соціального статусу сім'ї або особи, які опинилися у СЖО.

Доведено, що соціальний супровід доцільно називати технологією соціальної роботи, адже він передбачає сукупність прийомів та операцій, що реалізуються у визначеному порядку, певній послідовності для досягнення певних змін у соціальному становищі і самопочутті клієнта.

4. На основі аналізу та узагальнення зарубіжного і вітчизняного досвіду схарактеризовано технологію соціальної роботи з клієнтом, яка представляє собою алгоритм діяльності соціального працівника і має прикладну цінність. Висвітлено типову технологію соціального супроводу клієнта, яка є умовно поділеною на три послідовні етапи: підготовчий етап, етап безпосереднього здійснення соціального супроводу та етап завершення соціального супроводу (припинення роботи з сім'єю/особою).

Доведено, кожному етапу соціального супроводу притаманні чітко визначені завдання, методичні особливості і прикінцеві результати, які слугують ознаками (критеріями) завершення певного етапу і переходу до наступного або взагалі закінчення роботи з клієнтом. Визначено, що послідовність дій і заходів у переважній більшості випадків є стандартною незалежно від категорії клієнта.

Визначено, що нині в Україні соціальний супровід є основною формою надання соціальної допомоги та базовою соціальною послугою сім'ям/особам у СЖО, який здійснюється фахівцями центрів соціальних служб. Доведено, що питання організації соціального супроводу сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, є доволі складним, адже представляє собою досить тривалу роботу, спрямовану на здійснення індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у вигляді надання комплексних соціальних послуг з метою подолання/мінімізації життєвих

труднощів і проблем, збереження і підвищення соціального статусу сім'ї/особи шляхом активізації її ресурсів та найближчого оточення.

5. На основі вивчення теоретико-правових засад і практичних аспектів організації соціального супроводу клієнтів у системі центрів соціальних служб сформульовано рекомендації щодо оптимізації цього процесу. З'ясовано, що фахівці повинні володіти як теоретичними знаннями, так і практичними навичками організації соціального супроводу, який має складний, інтегрований та багатоаспектний характер і вимагає постійного розвитку особистісного і професійного потенціалу соціальних працівників. Тому врахування порад дозволить соціальним працівникам успішно встановлювати перший контакт з клієнтом, будувати з ним довірливі і партнерські відносини, безпечно і без загрози для власного життя та здоров'я здійснювати соціальний супровід, забезпечувати якість і підвищувати ефективність надання соціальних послуг, уникати типових помилок у роботі з клієнтом.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Балтачєєва Н. А. Методологічні аспекти розробки структури механізму формування і реалізації соціальної політики в сучасних умовах. *Вісник Донбаської державної машинобудівної академії*. 2012. №2 (27). С. 178-183. URL: [http://www.dgma.donetsk.ua/science\\_public/ddma/2012-2-27/article/12BNAPMT.pdf](http://www.dgma.donetsk.ua/science_public/ddma/2012-2-27/article/12BNAPMT.pdf)
2. Безпалько О. В. Організація соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю у територіальній громаді: теоретико-методичні основи: Монографія. Київ, 2006. 457 с.
3. Віцукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта: навч. посібн. Одеса: Вид-во Букаєв В.В., 2017. 322 с.
4. Вступ до соціальної роботи: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / за ред.: Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. Київ: Академвидав, 2005. 304 с.
5. Горемикіна Ю. В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. *Демографія та соціальна економіка*. 2020. №3 (41). С. 91–113. URL: <https://dse.org.ua/arhcive/41/6.pdf>
6. Дерєга В. В. Соціальна і гуманітарна політика: навчальний посібник. URL: <https://buklib.net/books/35821/>
7. Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 4729. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>
8. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України: сучасний стан і перспективи розвитку / кер. авт. кол. С. В. Толстоухова. Київ: Академпрес, 1999. 112 с.
9. Добрева Н., Борщук Є., Корецька Т. Концептуальні основи формування соціальної політики в сучасних умовах функціонування економічної системи України. *Ефективність державного управління: збірник наукових праць*. 2015. Вип. 44. С. 73–79.

10. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад.: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін.; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. Київ: НАДУ, 2010. 820 с.
11. Загальне положення про центри соціальних служб для молоді: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2001 року № 129. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1291-2001-%D0%BF#Text>
12. Загальне положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 27 серпня 2004 року № 1126. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1126-2004-%D0%BF#Text>
13. Зберегти сім'ю, соціальна робота з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах / авт.-упор.: О. М. Мороз, Г. І. Постолук, Т. В. Семигіна, О. С. Шепіленко. Київ: ЕКМО, 2008. 160 с.
14. Зверєва І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Ніколаєнко Л. О., Петрочко Ж. В., Стрига Л. В. Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: запитання та відповіді: метод. посіб. Київ. 2006. 93 с.
15. Зверєва І. Д., Петрочко Ж. В. Ведення випадку. *Енциклопедія для фахівців соціальної сфери* / за заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. 2-ге видання. Київ; Сімферополь: Універсум, 2013. С. 481–482.
16. Зверєва І. Д. Соціально-педагогічна робота з дітьми та молоддю в Україні: теорія і практика: монографія. Київ: Правда Ярославичів, 1998. 393 с.
17. Іванова О., Семигіна Т. Система соціального обслуговування та соціальних служб в Україні. *Соціальна робота в Україні: перші кроки* / За ред. В. І. Полтавця. Київ: КМ Академія, 2000. С.112–129.
18. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навч.-метод. комплекс / Авт.-упор.: О.В. Безпалько, З.П. Кияниця та ін. / За заг. ред. І. Д. Зверєва, Ж.В. Петрочко. Київ: Науков. світ, 2007, 528 с.

19. Ісаченко В.П., Гончар І. Г. Ведення випадку у соціальній роботі: актуальні методи та особливості документування. URL: [https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/9273/1/vedenny\\_vupadku.pdf](https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/9273/1/vedenny_vupadku.pdf)
20. Капська А. Й., Пеша І. В., Міхеєва О. Ю., Соляник М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями: навч.-метод. посіб. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.
21. Капська А. Й., Пеша І. В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей: навч. посіб. Київ: Центр учб. літератури, 2012. 232 с.
22. Кияниця З. П. Застосування ведення випадку в соціальній роботі: міжнародний досвід, практика і перспективи в Україні. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя*. Ніжин. 2016. № 1. С. 254–263.
23. Клішевич Н. А. Організація соціально-педагогічної роботи з делінквентними підлітками в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. *Вісник Житомирського державного університету*. 2010. Випуск 54. Педагогічні науки. С. 145-148. URL: [http://eprints.zu.edu.ua/4678/1/vip\\_54\\_33.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/4678/1/vip_54_33.pdf)
24. Комарова Н. М., Пеша І. В. Методика здійснення соціального супроводу прийомних сімей. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2006. № 3(15). С. 90–101.
25. Комарова Н. М., Пеша І. В. Посібник для соціальних працівників щодо підготовки та соціального супроводу прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу. Кн. 1. Київ: Держсоцслужба, 2006. 118 с.
26. Комарова Н. М., Пеша І. В. Соціальний супровід як форма соціальної допомоги сім'ям, які взяли на виховання дитину-сироту. *Український соціум*. Київ: Харківський національний університет внутрішніх справ, 2006. № 2. С. 49–58.
27. Корецька С. О. Соціальна політика України: теорія, методологія, механізми реалізації: монографія. Донецьк: Юго-Восток, 2010. 445 с.

28. Кривонос О. Б. Соціальний супровід клієнта: навч.-метод. посіб. для студентів ВНЗ. 2-ге вид. Суми, 2014. 176 с.
29. Крижанівська О. П., Попова І. С. Соціальний супровід в роботі соціальних служб ВНЗ України: завдання та технології. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Політологія. Соціологія. Право. 2012. Випуск 2(14). С. 92-96.
30. Куркчи М. І. Застосування кейс-менеджменту в соціальній роботі в сфері зайнятості населення. *Reporter of the priazovskyi state technical university*. Section: Socially-humanitarian sciences and public administration. 2018. Issue 1. С. 84–89.
31. Лопушняк Г. С. Державна соціальна політика як передумова економічного розвитку. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. 372 с.
32. 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.
33. Лютий В. П., Гаврилук К. О. Критерії оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Збірник наукових праць / М-во освіти і науки України, Нац. пед. ун-т імені М.П. Драгоманова. Випуск 75. Том 1. Київ: Видавничий дім «Гельветика», 2020. С. 115-121.
34. Моторнюк У. І. Соціальна політика як необхідна умова функціонування соціальної держави. *Економіка та держава*. 2016. №12. С. 23-26.
35. Пеша І. В. Соціальний супровід як форма комплексної соціальної допомоги. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. Педагогічні науки. 2013. № 11(2). С. 193-199.
36. Поляченко С. О. Ведення випадку. Алгоритм роботи фахівця із соціальної роботи. *Сучасна соціальна робота на Сумщині: теорія і*

*практика:* навч.-метод. посібник / за заг. ред. С. О. Поляченко, А. О. Полянничко, А. В. Кирилук. Суми: ФОП Цьома С.П., 2020. С. 7-26.

37. Порядок здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах: затверджено наказом Мінсім'ямолодьспорту від 25.04.2008 р. № 1795. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0471-08#Text>

38. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах: науково-методичний збірник / за ред. Комарової Н. М. / Держ. ін.-т. сімейної та молодіжної політики, Київський міській центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Київ, 2016. 112 с.

39. Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді: постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. №573. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-п>

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

41. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати: наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. № 537. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12#Text>

42. Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб): постанова Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 р. №896. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-п>

43. 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 № 1795 від 25.04.2008 р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/966-15>

44. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах: наказ Міністерства юстиції України від 16 серпня 2018 р. №943/32395 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#n20>

45. Про заходи щодо вдосконалення соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю: постанова Кабінету Міністрів України від 27.08.2004 р. №1126. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1126-2004-%D0%BF#Text>

46. Про організацію надання соціальних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587. URL: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/KP200587.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP200587.html)

47. Про подальший розвиток мережі центрів соціальних служб для молоді та підвищення ефективності їх діяльності: постанова Кабінету Міністрів України від 21 січня 1998 р. № 63. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/63-98-%D0%BF#Text>

48. Про розвиток мережі центрів соціальних служб для молоді: постанова Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1995 р. № 839. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/839-95-%D0%BF#Text>

49. Про розвиток центрів соціальних служб для молоді: постанова Кабінету Міністрів України від 03.10.01, № 1291. *Урядовий кур'єр*. № 184.

50. Про соціальні послуги: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/966-15>

51. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

52. Про соціальні служби: постанова Кабінету Міністрів України від 13.08.1993, № 648. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/648-93-%D0%BF>

53. Про соціальну роботу з дітьми та молоддю: Закон України від 21 червня 2001 р. №2558-III. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>

54. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T012558?an=248>

55. Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні: Закон України від 5 лютого 1993 р. № 2998-XII. URL: [https://zakononline.com.ua/documents/show/149941\\_586845](https://zakononline.com.ua/documents/show/149941_586845)

56. Про утворення Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді: постанова Кабінету Міністрів України від 27.08.2004, № 1125. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1125-2004-%D0%BF#Text>

57. Рекомендації з питань організації соціальної підтримки сімей / осіб, які перебувають у СЖО. *Сучасна соціальна робота на Сумщині: теорія і практика*: навч.-метод. посібник / за заг. ред. С. О. Поляченко, А. О. Полянничко, А. В. Кирилук. Суми: ФОП Цьома С.П., 2020. С. 7-60.

58. Садова У. Соціальна політика в Україні: регіональні дослідження та перспективи розвитку. Львів: ІРД НАН України, 2005. 408 с.

59. Серга Т. О. Теоретичні засади соціального супроводу як технології соціальної роботи. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*: зб. наук. пр. / Класич. приват. у-т; [голов. ред.: О. Л. Сکیدін]. Запоріжжя: КПУ. 2011. Випуск 52. С. 231–237.

60. Синчук С. Про сутність послуги соціального супроводу відповідно до законодавства України. *Вісник Львівського університету*. Серія юридична. 2020. Випуск 70. С. 181–188.

61. Сосюра М. О. Здійснення соціального супроводу дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, фахівцем із соціальної роботи. *Наукові записки кафедри педагогіки*. Збірник наукових праць / М-во освіти і науки України, Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, КЗ «Харківська гуманітарно-педагогічна академія». Випуск XXXIX. Харків, 2016. С. 184-190. URL: <https://periodicals.karazin.ua/pedagogy/article/view/9265>

62. Соціальна педагогіка: теорія і технології: підручник / За ред. І. Д. Зверєвої. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 316 с.

63. Соціальна робота: технологічний аспект: навч. посібн. / за ред. проф. А. Й. Капської. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
64. Соціальний звіт за 2020 рік. Київ: Міністерство соціальної політики України, 2021. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Socialni-zviti-.html>
65. Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах: метод. посібник / І. Д. Зверева та ін. Київ: Держслужба, 2006. 104 с.
66. Соціально-психологічна підтримка клієнтів програм замісної підтримувальної терапії: методичні рекомендації / Т. Семигіна, С. Дворяк, А. Карачевський, А. Бойко, Л. Дума, С. Філь, І. Грига. Київ: Український інститут досліджень політики щодо громадського здоров'я, 2008. 76 с.
67. Сучасна соціальна робота на Сумщині: теорія і практика: навч.-метод. посібник / за заг. ред. С. О. Поляченко, А. О. Поляничко, А. В. Кирилук. Суми: ФОП Цьома С.П., 2020. 416 с.
68. Теорії і методи соціальної роботи: Підручник для студентів вищих навч. закладів / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. Київ: Академвидав, 2005. С. 126–132.
69. Технології роботи з різними категоріями клієнтів центрів соціальних служб для молоді: метод. посіб. / С. В. Толстоухова та ін. Київ: ДЦССМ, Держ. ін.-т проблем сім'ї та молоді, 2003. 88 с.
70. Тертична Г. Д. Поради фахівцям із соціальної роботи щодо першого візиту у сім'ю, яка перебуває у складних життєвих обставинах. *Сучасна соціальна робота на Сумщині: теорія і практика: навч.-метод. посібник / за заг. ред. С. О. Поляченко, А. О. Поляничко, А. В. Кирилук. Суми: ФОП Цьома С.П., 2020. С. 26–34.*
71. Типове положення про районний, міський, районний у місті, селищний, сільський центр соціальних служб: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року № 479. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>

72. Типове положення про соціальні служби для молоді: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 13 серпня 1993 року № 648. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/648-93-%D0%BF#Text>

73. Трубавіна І. М. Соціальний супровід неблагополучної сім'ї: наук.-метод. матеріали. Київ: ДЦССМ, 2003. 86 с.

74. Управління соціальним і гуманітарним розвитком: навч. посіб.: у 2 ч. / [авт. кол.: В. А. Скуратівський, В. П. Трощинський, Е. М. Лібанова та ін.]; за заг. ред. В. А. Скуратівського, В. П. Трощинського. Київ: НАДУ, 2009. Ч. 1. 456 с.

75. Фурман А. В., Підгурська М. В. Історія соціальної роботи: навчальний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2014. 174 с.

76. Яременко О. О. Соціальна політика як регулятор взаємовідносин соціальних структур і соціальних інститутів. *Український соціум: соціологічні дослідження та моніторинг соціальної політики*. Київ. 2002. №1. С. 9–20.

77. Яременко О. О., Толстоухова С. В., Левін Р. Я. Типова технологія соціальної роботи з клієнтом. *Український соціум*. 2004. №1(3). С. 64–75.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

## ГЛОСАРІЙ

**Ведення соціального випадку** – спосіб організації соціальної підтримки сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, за якого визначений фахівець оцінює потреби, планує, організовує та координує процес надання соціальних послуг, проводить моніторинг та оцінює результативність наданих послуг, залучає отримувача та його соціальне оточення до взаємодії та стимулює до самостійності у процесі подолання обставин, що порушують їх нормальну життєдіяльність. *Мета ведення випадку* – сприяння подоланню чи мінімізації СЖО сім'ї/особи, в найбільш оптимальний спосіб організації надання йому послуг шляхом взаємодії з ним та його найближчим оточенням, залучення необхідних спеціалістів та координації їх дій у відповідності до потреб сім'ї/особи та ресурсів громади.

**Вразливий клієнт** – це особа/група осіб, стан якої/яких вказує на наявність певних ризиків та на граничний стан задоволення її/їх потреб проте вона/вони має/мають достатній резерв позитивних ресурсів, він/вони може/можуть долати труднощі, однак їй/їм потрібна підтримка, допомога у виборі стратегії подолання проблеми. Залежно від проблеми, таку допомогу можуть надати родичі, друзі, фахівець із соціальної роботи, психолог, юрист, учитель, лікар тощо.

**Вразливі групи населення** – сім'ї/особи, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

**Вразливість** – це стан незахищеності, зумовлений наявністю постійних факторів ризику чи появою нових, які порушують баланс і негативно впливають на стан задоволення потреб.

**Індивідуальна робота** – надання допомоги індивідам і сім'ям у розв'язанні психологічних, міжособистісних, соціоекономічних проблем

шляхом взаємодії з ними потребують допомоги фахових соціальних працівників, є адресатами соціальної роботи.

**Клієнт соціальної роботи** – індивід, група людей, сім'я, громада, які не можуть самостійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують допомоги фахових соціальних працівників, є адресатами соціальної роботи.

**Клієнт у складних життєвих обставинах** – це особа/група осіб, яка/які не в змозі самостійно подолати свої проблеми і потребують комплексної допомоги, як правило такі клієнти беруться під соціальний супровід.

**Мультидисциплінарна команда** – команда фахівців, уповноважених різними суб'єктами чи надавачем соціальних послуг (психолог, лікар, юрист, педагог, реабілітолог та інші), тимчасово створена для забезпечення колегіальності прийняття рішень і узгодженості дій у процесі ведення випадку отримувача.

**Мультидисциплінарний підхід із надання соціальних послуг** – інноваційний підхід, що здійснюється шляхом запровадження комплексу соціальних послуг членами мультидисциплінарної команди, до складу якої включаються не менше трьох осіб із числа фахівців соціальної роботи.

**Надавачі соціальних послуг** – підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи-підприємці, статутна діяльність яких передбачає надання соціальних послуг та які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

**Отримувачі соціальних послуг** – сім'ї/особи, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

**Оцінка потреб** – це процес збору, узагальнення та аналізу соціальними працівниками інформації щодо стану та життєвих обставин клієнта

соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг та їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин.

**Оцінка потреб сім'ї/особи у соціальних послугах** – аналіз належності сім'ї/особи до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб сім'ї/особи, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує сім'я/особа.

**Практична соціальна робота** – діяльність соціальних служб і працівників щодо визначення потреб клієнтів, узгодження плану спільних дій, надання необхідних послуг і консультування, розвитку їхньої самостійності.

**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 самостійно. **Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:** похилий вік; часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; інвалідність; бездомність; безробіття; малозабезпеченість особи; поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; жорстоке поводження з дитиною; насильство за ознакою статі; домашнє насильство; потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

**Соціальне обслуговуванням** – різновид соціальної діяльності, здійснюваний переважно через мережу соціальних служб, які взаємодіють між собою задля досягнення проміжних і кінцевих цілей надання клієнтам соціальних послуг.

**Соціальний випадок** – певна життєва ситуація, що негативно впливає на стан отримувача та задоволення його потреб.

**Соціальний супровід** – це довготривала робота, спрямована на здійснення індивідуальної соціальної допомоги та підтримки у вигляді надання комплексу соціальних послуг з метою мінімізації складних життєвих обставин, подолання життєвих труднощів, збереження і підвищення соціального статусу клієнта шляхом активізації його власних ресурсів та ресурсів найближчого соціального оточення.

**Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах**, – комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння в отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин.

**Соціальні послуги** – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей: профілактика складних життєвих обставин; подолання складних життєвих обставин; мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

**Соціальні служби** – підприємства, установи та організації різних форм власності і відомчої підпорядкованості, а також громадяни, які надають соціальні послуги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

**Супервізія** – професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання

мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки.

**Технологія соціального супроводу** – це сукупність знань про методи і засоби здійснення конкретних дій, сукупність прийомів та операцій, які реалізуються у визначеному порядку, певній послідовності для досягнення певних змін у соціальному становищі і самопочутті клієнта. Послідовність дій і заходів у переважній більшості випадків залишається стандартною незалежно від категорій клієнтів. Соціальний супровід умовно можна поділити на декілька етапів, які здійснюються у певній послідовності: підготовчий етап; етап безпосереднього здійснення соціального супроводу; завершення соціального супроводу (припинення роботи з сім'єю/особою).

**Фахівець, відповідальний за ведення випадку** – фахівець, визначений надавачем соціальних послуг організовувати, координувати процес ведення випадку та надавати соціальні послуги отримувачу.

**Центри соціальних служб** – це спеціальні заклади, що проводять соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

**Додаток Б****МЕХАНІЗМИ ЕФЕКТИВНОСТІ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ**

*Партнерство та взаємодія:* суб'єкти соціальної роботи з клієнтом мають єдині стратегічні цілі; узгодженість дій усіх надавачів послуг та ефективне використання ресурсів задля комплексної підтримки клієнта, який знаходиться в складних життєвих обставинах; залучення до соціальної роботи з клієнтом інших суб'єктів і створення міждисциплінарної команди, члени якої відповідно до кваліфікацій та в межах повноважень визначених нормативно-правовими документами залучаються до оцінки потреб клієнта, планування, надання послуг; активна участь самого клієнта та його найближчого соціального оточення в отриманні послуг; систематичний моніторинг та оцінка ефективності надання соціальних послуг.

*Узгодженість дій:* функції координації ведення конкретного соціального випадку бере на себе один фахівець (відповідальний за випадок), який виконує низку обов'язків (встановлення й підтримка контакту з клієнтом, наснаження і мотивація клієнта до активної участі в подоланні СЖО, координація дій членів мультидисциплінарної команди, організація здійснення комплексної оцінки потреб, розробка індивідуального плану надання послуг, перенаправлення клієнтів в інші організації/установи, ведення картки обліку роботи з сім'єю/особою, узагальнення інформації та підготовка запитів/направлень/звітів, контроль за дотриманням термінів виконання індивідуального плану).

*Регулярний моніторинг та оцінка ефективності:* документування ведення випадку; контроль за станом виконання усіх запланованих заходів; відстеження прогресу у досягненні визначених цілей на кожному етапі; обговорення на засіданнях міждисциплінарної команди стану виконання індивідуального плану; залучення клієнта та його найближчого оточення до оцінки отриманих послуг; своєчасний перегляд плану та внесення за потреби необхідних коректив; залучення до оцінки ефективності наданих послуг незалежних експертів; використання результатів моніторингу для

структурних і функціональних змін з метою підвищення якості та ефективності соціальної роботи з клієнтом.

*Професійний обмін інформацією та гарантування її конфіденційності:* опора соціальної роботи з клієнтом на правдиву і достовірну інформацію, зібрану з різних джерел в процесі здійснення оцінки потреб; доступ членів міждисциплінарної команди до єдиної базової інформації про клієнта; надання інформації про складні життєві обставини клієнта членам міждисциплінарної команди тільки з дозволу самого клієнта або його законного представника; зазначення клієнтом або його законним представником власної позиції у висновках акту оцінки потреб, договорі про надання соціальних послуг; можливість індивідуального консультування клієнта з одним чи декількома членами міждисциплінарної команди у разі його відмови від надання інформації.

*Активна участь самого клієнта та його найближчого соціального оточення у веденні випадку:* врахування бажань та прагнень клієнта подолати складні життєві обставини; зростання ролі і відповідальності клієнта залежно від типу випадку та специфіки СЖО; реальна оцінка можливостей клієнта і членів його сім'ї та акцентування на сильних сторонах їхніх сильних сторонах; надавання клієнтові та членам його родини роз'яснень у доступній формі щодо процедур ведення випадку; участь клієнта та членів його сім'ї у засіданнях міждисциплінарної команди; підтримка на всіх етапах ведення випадку зв'язку з клієнтом, врахування його думки відповідно до вікових особливостей та рівня розвитку; піклування про безпеку і добробут клієнта.

## Додаток В

**ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНФОРМАЦІЯ ПРО СІМ'Ю/ОСОБУ,  
ЯКА ПЕРЕБУВАЄ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства соціальної  
політики України  
13 липня 2018 року № 1005

Від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(найменування організації/установи/закладу,  
яка (який) направляє повідомлення,  
поштова та електронна адреси, телефон)

Від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(найменування організації/установи/закладу,  
яка отримала (який отримав) повідомлення)

**ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНФОРМАЦІЯ\*  
про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах\*\***

**Надійшло:**  усно,  письмово,  в телефонному режимі,  в електронному режимі

**Про особу/дитину/сім'ю, яка перебуває у СЖО**

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, вік дитини, особи або прізвище сім'ї)

Місце проживання (адреса) \_\_\_\_\_

Контактний телефон \_\_\_\_\_

**Зміст повідомлення/інформації** про факти, ознаки чи застереження щодо особи/дитини  
(відмова від дитини) / сім'ї та дата їх виявлення \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Від** \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає звернення, інша важлива інформація (ким працює,  
родинний зв'язок тощо))

- самозвернення,  від родичів,  від сусідів/знайомих,  анонімно,  
 від суб'єкта соціальної роботи,  інше

**За результатами** \_\_\_\_\_

(відвідування, обстеження, огляду, рейду тощо)

**Вжиті заходи (що було зроблено, які дії вчинено суб'єктом звернення)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**До повідомлення/інформації додано документи** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Повідомлення/інформацію прийнято**

\_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові, посада особи/спеціаліста, яка (який) прийняла (прийняв)  
повідомлення/інформацію)

Дата \_\_\_\_\_ Час \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(посада керівника)

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

**Начальник Управління  
інтегрованих соціальних послуг**

**І. Пінчук**

\_\_\_\_\_

\*Може бути додатком до офіційного листа. Форму заповнює організація, або особа, яка звертається, або спеціаліст, який прийняв усне чи телефонне повідомлення / інформацію (зі слів інформатора).

\*\*Далі у формі використовується аббревіатура СЖО (складні життєві обставини).

## АКТ ОЦІНКИ ПОТРЕБ СІМ'Ї/ОСОБИ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства соціальної  
політики України  
13 липня 2018 року № 1005

**АКТ  
оцінки потреб  
сім'ї/особи**

№ повідомлення/інформації \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Організація \_\_\_\_\_

Фахівець, відповідальний за проведення потреб \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

Початок \_\_\_\_\_ Завершення \_\_\_\_\_

**1. Загальна інформація про членів сім'ї / особу за місцем проживання (на момент оцінювання)** \_\_\_\_\_

**Місце проживання (адреса)** \_\_\_\_\_

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/навчання, посада	Реєстрація за місцем проживання		Контактний телефон
							так	ні	

**2. Стан та потреби дитини\*** \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)в \_\_\_\_\_

<b>1) самопочуття дитини, її зовнішній вигляд</b>	<b>Ознаки СЖО**:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> вага, зріст відповідають віку, <input type="checkbox"/> часто хворіє, <input type="checkbox"/> інвалідність, <input type="checkbox"/> хворобливий вигляд, <input type="checkbox"/> синці, гематоми, <input type="checkbox"/> опіки, <input type="checkbox"/> порізи, <input type="checkbox"/> занедбаний вигляд, <input type="checkbox"/> одяг відповідає сезону, <input type="checkbox"/> одяг брудний, <input type="checkbox"/> не дотримується особистої гігієни, <input type="checkbox"/> педикульоз, висипи на шкірі, <input type="checkbox"/> має чисту постільну білизну	
<input type="checkbox"/> має медичну картку, <input type="checkbox"/> проходить профілактичний огляд, <input type="checkbox"/> перебуває на диспансерному обліку	

Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
<b>2) харчування</b>	<b>Ознаки СЖО:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> відповідає віку, <input type="checkbox"/> нерегулярне, <input type="checkbox"/> часто буває голодна, <input type="checkbox"/> отримує гаряче харчування в школі	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

\*За наявності ознак жорстокого поводження з дитиною, її занедбаності спеціаліст має негайно повідомити службу у справах дітей.

\*\* СЖО — складні життєві обставини.

<b>3) навчання та досягнення</b>	<b>Ознаки СЖО:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<i>Відвідує:</i> <input type="checkbox"/> дитячий садок, <input type="checkbox"/> школу, <input type="checkbox"/> заклад професійно-технічної освіти, <input type="checkbox"/> навчається за індивідуальним планом, <input type="checkbox"/> інше; <i>пропускає заняття без поважних причин:</i> <input type="checkbox"/> інколи, <input type="checkbox"/> регулярно, постійно; <i>успішність:</i> <input type="checkbox"/> відмінна, <input type="checkbox"/> добра, <input type="checkbox"/> задовільна, <input type="checkbox"/> незадовільна; <i>займається в:</i> <input type="checkbox"/> спортивній секції, <input type="checkbox"/> гуртках, <input type="checkbox"/> не відвідує гуртки, <input type="checkbox"/> інше; <i>наявні:</i> <input type="checkbox"/> підручники, зошити, <input type="checkbox"/> іграшки, дитячі книжки	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	
<b>4) емоційний стан</b>	<b>Ознаки СЖО:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> урівноважена та спокійна, <input type="checkbox"/> активна, <input type="checkbox"/> радісна, <input type="checkbox"/> сумна, <input type="checkbox"/> надмірно збуджена, <input type="checkbox"/> виявляє агресію, <input type="checkbox"/> пригнічена, <input type="checkbox"/> виявляє страх чи тривожність, <input type="checkbox"/> говорить про наміри суїциду, <input type="checkbox"/> замкнута і мовчазна	
Інформація від дитини	
Інформація від батьків	
Інше	

<b>5) шкідливі звички та ознаки девіантної поведінки</b>		<b>Ознаки СЖО:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> курить, <input type="checkbox"/> вживає алкоголь, <input type="checkbox"/> вживає наркотичні чи психотропні речовини, <input type="checkbox"/> має комп'ютерну чи ігрову залежність, <input type="checkbox"/> конфліктує з однолітками, <input type="checkbox"/> не ночує вдома без попередження, <input type="checkbox"/> утікає з дому, <input type="checkbox"/> бродяжить, <input type="checkbox"/> б'ється, <input type="checkbox"/> нищить майно, <input type="checkbox"/> скоїла злочин		
<input type="checkbox"/> перебуває на внутрішньо шкільному профілактичному обліку, <input type="checkbox"/> перебуває на обліку в службі у справах дітей, <input type="checkbox"/> перебуває під слідством, <input type="checkbox"/> інше (вказати)		
Інформація від дитини		
Інформація від батьків		
Інше		
<b>6) сімейні та соціальні стосунки</b>		<b>Ознаки СЖО:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> любить та поважає обох батьків, <input type="checkbox"/> довірливі стосунки з дідусями, бабусями, <input type="checkbox"/> має друзів, <input type="checkbox"/> негативні стосунки з одним із батьків, <input type="checkbox"/> негативні стосунки з обома батьками, <input type="checkbox"/> конфліктує з братами, сестрами, <input type="checkbox"/> конфліктує у школі, <input type="checkbox"/> не має друзів		
Інформація від дитини		
Інформація від батьків		
Інше		
<b>7) самообслуговування</b>		<b>Ознаки СЖО:</b> <input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> вміє одягатися, <input type="checkbox"/> може самостійно їсти, <input type="checkbox"/> доглядає за особистими речами, <input type="checkbox"/> не вміє доглядати за собою (одягатися, митися, їсти), <input type="checkbox"/> не доглядає за особистими речами, <input type="checkbox"/> не вміє приготувати просту їжу		
Інформація від дитини		
Інформація від батьків		
Інше		
<b>8) інша важлива інформація</b>		



<p>Має ознаки вживання: алкоголю; наркотичних засобів чи психотропних речовин. Має надмірну схильність до: азартних ігор; комп'ютерних ігор. Бродяжить. Вчиняє правопорушення. Має небезпечні захоплення, хобі. Інше _____</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p><b>Висновок щодо наявності ознак девіантної поведінки</b> <i>відсутні;</i> <i>наявні;</i> <i>невідомо</i></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>4) соціальні контакти</b>			Коментарі
<p>Має достатнє коло спілкування; має підтримку рідних/близьких</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>5) соціальна історія</b>			Коментарі
<p>Був/була (чи є): одиноким(ою); одруженим(ою); вихованцем закладу інституційного догляду та виховання; позбавлений(а) батьківських прав; засудженим(ою), перебував(ла) в місцях позбавлення волі; мігрантом, переселенцем; жертвою насильства, торгівлі людьми; жертвою стихійних лих, катастроф. Перебуває під слідством. Інше _____</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>Має дорослих дітей, які з ним/нею не проживають. Має дорослих дітей, з якими втрачено зв'язки. <b>Висновок щодо впливу соціальної історії</b> <i>позитивний;</i> <i>негативний;</i> <i>невідомо</i></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>6) зайнятість</b>			Коментарі
<p>Постійна робота у денний час; позмінна робота, в тому числі нічна; офіційно оформлена трудова зайнятість; непостійна (сезонна) робота; дистанційна робота;</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	



залишає дитину/дітей дошкільного віку саму/самих вдома, на вулиці чи на осіб у стані алкогольного сп'яніння чи наркотично залежних, недієздатних.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Висновок щодо стану виконання батьком/матір'ю батьківських обов'язків</b>			
виконує;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
частково виконує;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
не виконує	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### 4. Фактори сім'ї та середовища

<b>1) мережа соціального супроводу сім'ї (дитини, дорослої особи)</b>	<input type="checkbox"/> відсутня, <input type="checkbox"/> наявна, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> у сім'ї/особи є близькі родичі, опікуни, сусіди, знайомі, які можуть надати підтримку; <input type="checkbox"/> надають підтримку спеціалісти	
Коментарі	
<b>2) соціальні стосунки сім'ї/особи в громаді</b>	<input type="checkbox"/> задовільні, <input type="checkbox"/> незадовільні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> сім'я має позитивні стосунки з членами громади; існують конфлікти: <input type="checkbox"/> між дорослими членами сім'ї, <input type="checkbox"/> з родичами, <input type="checkbox"/> сусідами, <input type="checkbox"/> вчителями, <input type="checkbox"/> лікарями, <input type="checkbox"/> спеціалістами соціальних закладів, установ, <input type="checkbox"/> міжрелігійні, <input type="checkbox"/> міжетнічні, <input type="checkbox"/> інше	
Коментарі	
<b>3) основні доходи сім'ї, в тому числі державна допомога, компенсації, пільги</b>	<input type="checkbox"/> задовільні, <input type="checkbox"/> незадовільні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> заробітна плата, <input type="checkbox"/> заробіток від домашнього господарства, <input type="checkbox"/> пенсія, <input type="checkbox"/> аліменти, <input type="checkbox"/> гуманітарна допомога, <input type="checkbox"/> державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям, <input type="checkbox"/> державна допомога сім'ям з дітьми, <input type="checkbox"/> державна соціальна допомога особам з інвалідністю, <input type="checkbox"/> допомога по безробіттю, <input type="checkbox"/> допомога по догляду, <input type="checkbox"/> інше	
Коментарі	
<b>4) борги</b>	<input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> з оплати за житло (у тому числі комунальні послуги), <input type="checkbox"/> перед банками, кредиторами, <input type="checkbox"/> перед сусідами, родичами, <input type="checkbox"/> інше	
Коментарі	
<b>5) члени сім'ї, інші особи, які проживають разом із сім'єю/особою і потребують підтримки, захисту, соціального обслуговування</b>	<input type="checkbox"/> відсутні, <input type="checkbox"/> наявні, <input type="checkbox"/> невідомо
<input type="checkbox"/> самотні похилого віку, <input type="checkbox"/> особи з інвалідністю, <input type="checkbox"/> бездомні, <input type="checkbox"/> особи з нарко-, алкозалежністю, соціально небезпечними хворобами, <input type="checkbox"/> інші	
Коментарі	
<b>6) помешкання та його стан</b>	<input type="checkbox"/> задовільний, <input type="checkbox"/> незадовільний, <input type="checkbox"/> невідомо
у помешканні: <input type="checkbox"/> дотримуються санітарно-гігієнічні норми, <input type="checkbox"/> холодно, <input type="checkbox"/> брудно, <input type="checkbox"/> наявні	

ознаки сирості, грибка, <input type="checkbox"/> є гризуни, таргани, блощиці, <input type="checkbox"/> помешкання аварійне; <input type="checkbox"/> будівля/приміщення пристосоване до потреб дітей/осіб з інвалідністю; <i>умови для дитини:</i> <input type="checkbox"/> є окреме ліжко, <input type="checkbox"/> немає постійного придатного місця для сну та відпочинку, <input type="checkbox"/> облаштовано місце для гри, навчальних занять, <input type="checkbox"/> немає місця для виконання домашніх завдань, гри, <input type="checkbox"/> помешкання безпечне для дитини, <input type="checkbox"/> небезпечні предмети (дуже дрібні, гострі, колючі), ліки зберігаються в місцях, недоступних для дитини дошкільного віку, <input type="checkbox"/> дитина має доступ до побутової хімії, <input type="checkbox"/> територія навколо помешкання безпечна для дитини, <input type="checkbox"/> інше	
Коментарі	

**5. Класифікація випадку:**  простий,  середньої складності,  складний,  екстремний

Визначається згідно з Критеріями визначення типу складності випадку (таблиця 6.1 до Соціальної картки сім'ї/особи, затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005).

За результатами оцінки потреб сім'ї/особи складається висновок за однією з форм відповідно до додатків 1, 2 до цього Акта.

Додаток 1  
до Акта оцінки потреб сім'ї/особи

### ВИСНОВОК оцінки потреб сім'ї

Соціальна картка № \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

**1. Загальна інформація про членів сім'ї на час оцінювання, що проводилось із \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ року**

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/навчання, посада	Місце проживання	Контактний телефон

**2. За результатами оцінювання потреб з'ясовано, що СЖО\***

наявні,  відсутні

**1) основними ознаками та чинниками, що спричиняють СЖО, є \_\_\_\_\_**

\*СЖО - складні життєві обставини.

**Наявність у дитини ознак психологічної травми**  наявні,  відсутні  
(якщо треба, заповнюється психологом, залученим до оцінювання потреб)

**2) вплив СЖО на**

стан задоволення потреб дитини (дітей) \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

задовільний,  пограничний,  незадовільний;

стан батьків / осіб, які їх замінюють, на їхню здатність долати СЖО, забезпечувати потреби дитини:

батько / особа, яка його замінює:  здатний(а),  потребує підтримки,  нездатний(а)

мати / особа, яка її замінює:  здатна,  потребує підтримки,  нездатна

**3) вплив факторів сім'ї та середовища**

позитивний,  нейтральний,  негативний

**4) тривалість існування проблем**

декілька років і більше,  понад 1 рік,  до 1 року,  до 1 місяця,  до 3 днів

**5) усвідомлення наявності проблем та готовність до співпраці з надавачами послуг**

Члени сім'ї	Усвідомлюють проблеми	Готові до співпраці	Примітка
батько / особа, яка його замінює	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	
мати / особа, яка її замінює	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	
дитина	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	

**Сім'я/особа потребує надання соціальних послуг (якщо так, вказати яких)**

догляд вдома,  догляд стаціонарний,  денний догляд,  підтримане проживання,  паліативний/ хоспісний догляд,  соціальний супровід,  соціальна адаптація,  соціальна інтеграція та реінтеграція,  соціальна реабілітація,  соціально-психологічна реабілітація,  надання притулку,  кризове та екстрене втручання,  консультування,  соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці,  представництво інтересів,  посередництво (медіація),  соціальна профілактика,  фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору,  переклад жестовою мовою,  натуральна допомога,  інше \_\_\_\_\_

**Інші дії**

завершення справи  
 направлення особи до іншого суб'єкта надання соціальних послуг

(найменування організації чи установи)

інше \_\_\_\_\_

**3. Відмітка про ознайомлення з результатами оцінки потреб**

(у разі відмови членів сім'ї ставити підпис чи перебування їх у неадекватному стані робиться відповідний запис):

Я, _____, ознайомившись із результатами оцінки, <input type="checkbox"/> погоджуюся, <input type="checkbox"/> не погоджуюся, <input type="checkbox"/> маю окрему думку	Я, _____, ознайомившись із результатами оцінки, <input type="checkbox"/> погоджуюся, <input type="checkbox"/> не погоджуюся, <input type="checkbox"/> маю окрему думку
Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на оброблення персональних даних. <b>Підпис</b> _____	Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на оброблення персональних даних. <b>Підпис</b> _____

**Коментарі** (вказуються причини відсутності підписів) \_\_\_\_\_

#### 4. Фахівець, який здійснює оцінку потреб

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (телефон)

#### Інші спеціалісти, задіяні в оцінці потреб:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (телефон)

Дата заповнення \_\_\_\_ 20\_\_ року

#### 5. Відмітки про затвердження висновку керівником

##### Висновок затверджено

- так  
 ні

##### Випадок класифіковано як

- простий,  середньої складності,  складний,  екстрений

##### Відповідальним за організацію соціального супроводу сім'ї призначено

\_\_\_\_\_

##### Керівник

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, посада)

\_\_\_\_\_ (дата)

Додаток 2  
до Акта оцінки потреб сім'ї/особи

**ВИСНОВОК**  
**оцінки потреб особи**

Соціальна картка № \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Загальна інформація про особу на час оцінювання, що проводилось  
із \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/навчання, посада	Місце проживання	Контактний телефон

2. За результатами оцінювання потреб з'ясовано, що СЖО\*

- наявні  
 відсутні

1) основними ознаками СЖО та чинниками, що їх спричиняють, є

Наявність у особи ознак психологічної травми  наявні,  відсутні  
(якщо треба, заповнюється психологом, залученим до оцінювання потреб)

2) вплив СЖО на:

стан задоволення первинних потреб особи

- задовільний,  пограничний,  незадовільний;

стан особи та її здатність долати СЖО, здатність до самообслуговування

- здатна,  потребує підтримки,  нездатна

3) вплив факторів родини та середовища

- позитивний,  нейтральний,  негативний

4) тривалість існування проблем

- декілька років і більше,  понад 1 рік,  до 1 року,  до 1 місяця,  до 3 днів

5) усвідомлення наявності проблем та готовність до співпраці з надавачами послуг

	Усвідомлює	Готова до співпраці	Примітка
	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> так, <input type="checkbox"/> ні	

Особа потребує надання соціальних послуг (якщо так, вказати яких)

\* СЖО – складні життєві обставини.

догляд вдома,  догляд стаціонарний,  денний догляд,  підтримане проживання,  паліативний/ хоспісний догляд,  соціальний супровід,  соціальна адаптація,  соціальна інтеграція та реінтеграція,  соціальна реабілітація,  соціально-психологічна реабілітація,  надання притулку,  кризове та екстрене втручання,  консультування,  соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці,  представництво інтересів,  посередництво (медіація),  соціальна профілактика,  фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору,  переклад жестовою мовою,  натуральна допомога,  інше \_\_\_\_\_

#### Інші дії

завершення справи  
 направлення особи до іншого суб'єкта надання соціальних послуг

\_\_\_\_\_ (найменування організації чи установи)

інше \_\_\_\_\_

**3. Відмітка про ознайомлення особи з результатами оцінки потреб** (у разі відмови особи ставити підпис чи перебування її в неадекватному стані робиться відповідний запис):

Я, \_\_\_\_\_, ознайомившись із результатами оцінки,  погоджуюся,  не погоджуюся,  маю окрему думку

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на оброблення персональних даних. Підпис \_\_\_\_\_

**Коментарі** (вказуються причини відсутності підписів) \_\_\_\_\_

#### 4. Фахівець, який здійснює оцінку потреб

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (телефон)

#### Інші спеціалісти, задіяні в оцінці потреб:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (телефон)

Дата заповнення \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

#### 5. Відмітки про затвердження висновку керівником

**Висновок затверджено**  так  ні

**Випадок класифіковано як**  простий,  середньої складності,  складний,  екстрений

**Відповідальним за організацію соціального супроводу особи призначено**

**Керівник**

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, посада)

\_\_\_\_\_ (дата)

## Додаток Д

## НАПРАВЛЕННЯ СІМ'Ї/ОСОБИ ДО ІНШОГО СУБ'ЄКТА ДЛЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства соціальної  
політики України  
13 липня 2018 року № 1005

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(найменування суб'єкта, який видає направлення,  
місцезнаходження, індекс, телефон)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(найменування суб'єкта, до якого направляється  
сім'я/особа, місцезнаходження, індекс, телефон)

### НАПРАВЛЕННЯ сім'ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Сім'я/особа \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

дата народження \_\_\_\_\_ 20\_\_ року, соціальна картка № \_\_\_\_\_

У зв'язку зі складною життєвою ситуацією, а саме \_\_\_\_\_  
(суть проблеми)

просимо вжити відповідних заходів щодо надання необхідних послуг для розв'язання проблеми  
згідно з компетенцією та проінформувати

\_\_\_\_\_  
(найменування суб'єкта, який направляє)

Додаткова інформація про сім'ю/особу \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Додаткова інформація про послуги/виплати, які надавались сім'ї/особі до направлення

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(посада керівника)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали)

Дата \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

## ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМ'Ї/ОСОБИ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної  
політики України

13 липня 2018 року № 1005

Соціальна картка № \_\_\_\_\_

### ПЛАН СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМ'Ї/ОСОБИ

Прізвище сім'ї/особи \_\_\_\_\_

Випадок  простий,  середньої складності,  складний,  екстрений

#### Види послуг, які будуть надані

- догляд вдома,  догляд стаціонарний,  денний догляд,  підтримане проживання,  паліативний/хоспісний догляд,  соціальний супровід,  соціальна адаптація,  соціальна інтеграція та реінтеграція,  соціальна реабілітація,  соціально-психологічна реабілітація,  надання притулку,  кризове та екстрене втручання,  консультування,
- соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці,  представництво інтересів,  посередництво (медіація),  соціальна профілактика,  фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору,  переклад жестовою мовою,  натуральна допомога,  інше

#### Основні цілі соціального супроводу сім'ї/особи, спрямованої на подолання СЖО\*

<p><b>Необхідні заходи (зі сприяння, спонукання, забезпечення)</b></p> <p><input type="checkbox"/> 4.1 оформлення документів для отримання державної допомоги, пенсій, субсидій тощо</p> <p><input type="checkbox"/> 4.2 організація ремонту житла</p> <p><input type="checkbox"/> 4.3 створення безпечних і комфортних умов для дитини (дітей) / недієздатних осіб</p> <p><input type="checkbox"/> 4.4 планування бюджету та ведення домашнього господарства</p> <p><input type="checkbox"/> 4.5 працевлаштування працездатних членів сім'ї</p> <p><input type="checkbox"/> 4.6 юридичне консультування</p> <p><input type="checkbox"/> 4.7 захист житлових, майнових прав дитини, сім'ї, особи</p> <p><input type="checkbox"/> 4.8 догляд вдома</p> <p><input type="checkbox"/> 4.9 мінімізація ризиків для дитини, батьки якої розлучаються</p>	<p><input type="checkbox"/> 4.23 формування навичок відповідального батьківства</p> <p><input type="checkbox"/> 4.24 подолання наслідків пережитих втрат, травм</p> <p><input type="checkbox"/> 4.25 налагодження емоційних контактів між членами сім'ї</p> <p><input type="checkbox"/> 4.26 підготовка дитини до самостійного життя</p> <p><input type="checkbox"/> 4.27 інтеграція в громаду, налагодження позитивних стосунків з її членами</p> <p><input type="checkbox"/> 4.28 інтеграція дитини в дитячий колектив</p> <p><input type="checkbox"/> 4.29 припинення цькування і переслідувань</p> <p><input type="checkbox"/> 4.30 представництво інтересів</p> <p><input type="checkbox"/> 4.31 обслуговування вдома</p> <p><input type="checkbox"/> 4.32 денний догляд</p> <p><input type="checkbox"/> 4.33 відновлення соціальних зв'язків,</p>
--	---

<input type="checkbox"/> 4.10 реабілітація/лікування ВІЛ, алко-, наркозалежності <input type="checkbox"/> 4.11 подолання наслідків соціально небезпечних хвороб <input type="checkbox"/> 4.12 тимчасове влаштування дитини у сім'ю патронатного вихователя <input type="checkbox"/> 4.13 поновлення батьківських прав <input type="checkbox"/> 4.14 інтеграція дитини-вихованця із закладу інституційного догляду та виховання в сімейне середовище <input type="checkbox"/> 4.15 проходження тренінгів з набуття батьківських навичок <input type="checkbox"/> 4.16 надання тимчасового притулку <input type="checkbox"/> 4.17 підбір наставника <input type="checkbox"/> 4.18 відновлення сімейних стосунків <input type="checkbox"/> 4.19 подолання комп'ютерної, ігрової залежності <input type="checkbox"/> 4.20 проходження корекційних програм <input type="checkbox"/> 4.21 реабілітація/підтримка у зв'язку з поверненням із місць позбавлення волі <input type="checkbox"/> 4.22 ізолювання у зв'язку з неадекватною поведінкою / проявами жорстокого поводження	спілкування <input type="checkbox"/> 4.34 навчання в університеті третього віку <input type="checkbox"/> 4.35 реабілітація/лікування дітей / осіб з інвалідністю <input type="checkbox"/> 4.36 організація інклюзивного навчання <input type="checkbox"/> 4.37 створення доступних умов у будівлі/приміщенні для дітей / осіб з інвалідністю <input type="checkbox"/> 4.38 оволодіння навичками використання технічних засобів пересування <input type="checkbox"/> 4.39 стаціонарний догляд <input type="checkbox"/> 4.40 паліативний догляд <input type="checkbox"/> 4.41 посередництво (медіація) <input type="checkbox"/> 4.42 фізичний супровід <input type="checkbox"/> 4.43 інше (зазначити)
--	---

\*СЖО – складні життєві обставини.

**1. Назва послуги \_\_\_\_\_ Суб'єкт надання послуги**

№ з/п	Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО	Основні заходи, необхідні для досягнення результату	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Примітки
<b>1</b>		1.			
		2.			
		3.			
<b>2</b>		1.			
		2.			
		3.			
<b>3</b>		1.			
		2.			
		3.			

2. Назва послуги \_\_\_\_\_

Суб'єкт надання послуги \_\_\_\_\_

№ з/п	Очікувані результати щодо подолання чи мінімізації СЖО	Основні заходи, необхідні для досягнення результату	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Примітки
1		1.			
		2.			
		3.			
2		1.			
		2.			
		3.			
3		1.			
		2.			
		3.			

**Спеціалісти, залучені до реалізації плану**

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Контактний телефон	Примітки

Я отримав(ла) план соціального супроводу сім'ї/особи, погоджуюся з його змістом і сприятиму його виконанню

так,  ні батько/особа, яка його замінює \_\_\_\_\_  
 так,  ні мати/особа, яка її замінює \_\_\_\_\_  
 так,  ні дитина/особа \_\_\_\_\_

(підпис)

(дата)

Коментарі

---



---

## ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМ'Ї/ОСОБИ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства соціальної  
політики України  
13 липня 2018 року № 1005

Соціальна картка № \_\_\_\_\_

### ЗВІТ за результатами соціального супроводу сім'ї/особи

(прізвище сім'ї/особи)

Рівень складності випадку  простий,  середньої складності,  складний,  екстремий

Початок \_\_\_\_\_ року Завершення \_\_\_\_\_ року

#### 1. Перелік наданих послуг:

догляд вдома,  догляд стаціонарний,  денний догляд,  підтримане проживання,  паліативний/ хоспісний догляд,  соціальний супровід,  соціальна адаптація,  соціальна інтеграція та реінтеграція,  соціальна реабілітація,  соціально-психологічна реабілітація,  надання притулку,  кризове та екстремне втручання,  консультування,  соціальний супровід під час працевлаштування та на робочому місці,  представництво інтересів,  посередництво (медіація),  соціальна профілактика,  фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору,  переклад жестовою мовою,  натуральна допомога,  інше \_\_\_\_\_

#### 2. Основні результати, визначені планом соціального супроводу, та рівні їх досягнення

№ з/п	Зміст результату (відповідно до плану)	Рівень досягнення	Примітка
1		<input type="checkbox"/> досягнуто повністю <input type="checkbox"/> досягнуто частково <input type="checkbox"/> не досягнуто	
2		<input type="checkbox"/> досягнуто повністю <input type="checkbox"/> досягнуто частково <input type="checkbox"/> не досягнуто	
3		<input type="checkbox"/> досягнуто повністю <input type="checkbox"/> досягнуто частково <input type="checkbox"/> не досягнуто	
4		<input type="checkbox"/> досягнуто повністю <input type="checkbox"/> досягнуто частково <input type="checkbox"/> не досягнуто	

**3. Стан сім'ї/особи та здатність долати СЖО\*  
(за результатами надання соціальних послуг)**

№ з/п	Критерії	На етапі оцінювання	На час завершення оцінювання (подання звіту)	Рекомендації/ примітки
1	Стан задоволення потреб дитини/особи: задовільний; пограничний; незадовільний; існує загроза життю та здоров'ю дитини	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2	Стан особи/батька, його здатність долати СЖО, забезпечувати потреби дитини: здатна/здатний; потребує підтримки; не здатна / не здатний	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3	Стан особи/матері, її здатність долати СЖО, забезпечувати потреби дитини: здатна; потребує підтримки; не здатна	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4	Вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/особи: позитивний; нейтральний; негативний	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
5	Участь у плануванні та виконанні заходів плану соціального супроводу: особи/батька: так; ні особи/матері: так; ні дитини: так; ні	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

\*СЖО – складні життєві обставини.

#### 4. Організація ведення випадку

Проводилась оцінка потреб  так,  ні.

Сім'я/особа ознайомлена з висновком оцінки  так,  ні.

Сім'я/особа поставили свої підписи під висновком  так,  ні.

Випадок виносився на розгляд комісії із захисту прав дітей  так,  ні.

Було укладено договір про надання соціальних послуг  так,  ні.

Проводилась комплексна оцінка (поглиблена діагностика)  так,  ні.

Проводилось обстеження житлово-побутових умов  так,  ні.

Було розроблено план соціального супроводу  так,  ні.

Дорослі члени сім'ї / особа були залучені до розроблення та реалізації плану соціального супроводу  так,  ні.

Було проведено консультації з дитиною/дітьми  так,  ні.

Враховано думку дитини/дітей  так,  ні.

Для ведення випадку було створено міждисциплінарну команду спеціалістів  так,  ні.

Сім'я/особа була направлена до інших спеціалістів/закладів  так,  ні. Якщо так, вказати, \_\_\_\_\_ яких \_\_\_\_\_

Сім'я/особа потребує подальшого надання послуг  так,  ні. Якщо так, вказати, яких \_\_\_\_\_

Зафіксовано факти неадекватної поведінки членів сім'ї/особи щодо надавача послуг  так,  ні.

Було проведено супервізію випадку  так,  ні.

Стан задоволення потреб дитини/особи (за результатами супервізії)  задовільний,  пограничний,  незадовільний.

Соціальну підтримку сім'ї/особи завершено:  подолано СЖО;  мінімізовано СЖО;  не подолано СЖО у зв'язку з:  письмовою відмовою отримувача соціальних послуг від їх надання,

невиконанням отримувачем соціальних послуг плану соціального супроводу без поважних причин,

переїздом отримувача соціальних послуг в іншу місцевість,  відсутністю необхідних соціальних послуг, кваліфікованих спеціалістів (вказати, яких) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ;  інше \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 20\_\_ року \_\_\_\_\_

(прізвище, ініціали, підпис фахівця, який здійснює соціальний супровід сім'ї/особи)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали, підпис одного з батьків дитини/особи)

## ТИПОВІ ПОМИЛКИ КОНТАКТУ З СІМ'ЄЮ/ОСОБОЮ

### «Увійшов, не постукавши»

Уявімо, що Ви прийшли провідати сім'ю/особу, підходимо до дверей... Двері ледь прочинені. Як бути далі?

Зазвичай на це запитання буває чимало відповідей. Іноді фахівець з соціальної роботи переоцінює свої сили. Перше, що хочеться зробити, – подзвонити у двері. Але найчастіше у наших клієнтів просто немає дзвінка або він не працює. Інші пропонують увійти в квартиру, треті – йти до сусідів... Але ніхто не подумав про те, що якщо увійти, то там, за дверима, може чекати небезпека. Однак там може бути той, кому потрібна допомога.

Уявіть собі, підійшовши до дверей, Ви бачите, що вони ледь відчинені, і чуєте страшні зойки дитини. Реагуючи, Ви різко відчиняєте двері, а назустріч Вам роздратований батько у стані алкогольного сп'яніння з сокирою. Ваша реакція..?

Відвідування сім'ї – це своєрідне вторгнення на її територію, тому до цього потрібно підготуватися.

#### **Рішення:**

- *Необхідно заздалегідь зателефонувати, домовитися про зустріч з клієнтом або залишити записку.*
- *Не можна заходити до квартири/будинку до незнайомої сім'ї/особи.*
- *Входити до незнайомої квартири/будинку необхідно з представниками влади або при свідках.*

### «У вас проблема»

Трапляються випадки, коли під час першого відвідування клієнтів соціальний працівник одразу заявляє, що його візит спричинений проблемами в цій сім'ї: «У вас тут, якщо придивитися уважно, є проблеми...».

Уявіть свої відчуття, коли незнайома Вам людина зверхньо перераховує Ваші проблеми, які вона прийшла вирішувати. Після такого візиту деякі клієнти можуть вам просто влаштувати звичайнісінький скандал.

#### **Рішення:**

- *Взяти за правило, що слово «проблема» – заборонене слово, яке не слід вимовляти під час зустрічей з клієнтом.*
- *У процесі обговорення ситуації з сім'єю/особою не нав'язуйте їй проблему, опишіть факти.*
- *Запитайте у членів сім'ї, яке їхнє ставлення до цієї ситуації / випадку?*

### «Це неправильно...»

Завжди важливо вміти вислухати клієнта, особливо, коли він сам готовий з Вами розмовляти. Не можна постійно в процесі бесіди вказувати на правильні та неправильні вчинки клієнта. Кращим варіантом буде запитати його, що він думає про конкретну ситуацію?

#### **Рішення:**

- *Не оцінювати клієнта.*
- *Вислухати клієнта, дати йому можливість говорити.*
- *Запитати: «А що Ви думаєте з цього приводу?».*

### «Форсування подій»

Часто самі соціальні працівники звикають жити в божевільному темпі: у них чимало роботи, багато сімей, візитів – всюди потрібно встигнути. Так само і в кожній сім'ї є свій власний темп життя, який не завжди відповідає темпу життя та мислення спеціаліста. Це можна помітити за такими ознаками: члени сім'ї неодноразово перепитують, просять ще час подумати, обговорити, порадитись з будь-ким.

Іноді в такій ситуації соціальний працівник починає пришвидшувати події, тисне на сім'ю/особу щодо прийняття рішення. У таких випадках частіше за все сім'я/особа закривається, захищається і контакт руйнується через занадто швидкий темп розвитку подій.

#### **Рішення:**

- *Не нав'язуйте сім'ї/особі свій темп (відчуйте темп і ритм життя сім'ї/особи).*
- *Присяднуйтеся до темпу сім'ї/особи.*
- *Поважайте право сім'ї/особи приймати рішення самостійно.*

### «Дитина як заручник»

Трапляється, що в процесі соціального супроводу сім'ї/особи найкраще налагоджується контакт з дитиною. Соціальному працівникові необхідно цінувати ці довірливі стосунки.

Наприклад, одна мати повинна була прийти до соціального працівника, який супроводжував їхню сім'ю. Однак, перебуваючи в той день у стані алкогольного сп'яніння, вона нікуди не пішла. Під великим секретом працівнику вдалося з'ясувати у дитини, що мама в той день була у нетверезому стані. Коли зустріч все ж таки відбулася, мати почала пояснювати свою відсутність у зазначений строк своєю хворобою, посилаючись на високу температуру. Соціальний працівник перервав її розповідь словами: «Що ж це ви обманюєте? Ваша дитина розповіла, як ви

хворіли...». Після цього випадку матір жорстоко побила дитину. Вона надовго запам'ятає «доброго» соціального працівника.

**Пам'ятайте:**

- *Ніколи не зраджуйте дитину!*

**«Глухий» соціальний працівник**

Звикнувши до аналогічних розповідей клієнтів щодо складних життєвих обставин, деякі соціальні працівники не перевантажують себе тим, щоб вислуховувати їх від початку до кінця, і починають самі описувати їхню ситуацію, її подальший розвиток (хоча всім відомо, що однакових ситуацій не буває).

У результаті діалог перетворюється на монолог соціального працівника, а клієнт перестає йому довіряти і починає шукати інше місце, де йому нададуть допомогу.

**Рішення:**

- *Не вибудовуйте стінку, слухайте свого клієнта.*
- *Ведіть діалог, а не монолог!*

**«Провокування» сім'ї, де є проблеми зловживання алкоголем**

Під час відвідування сім'ї соціальний працівник почав з'ясовувати у матері, яка була напідпитку, де батько, і чому жодного разу не вдавалося застати його вдома. Найправильніше всього було б не розпитувати маму, а одразу піти. Почувши голосну розмову, із сусідньої кімнати вийшов батько, який був у стані сильного алкогольного сп'яніння. Він вчинив соціальному працівнику скандал.

Був випадок, коли двоє соціальних працівників прийшли в сім'ю, щоб з'ясувати, чому батьки не відвідують свою дитину, яка перебуває у притулку. За дверима вони почули голоси сп'янілої компанії. Однак замість того, щоб піти, вони почали гримати в двері, вимагаючи, щоб її негайно відчинили. За дверима спочатку все стихло, а потім хтось із компанії запропонував працівникам піти геть. На погрози викликати поліцію, двері відчинили, але працівникам довелось терміново рятуватися від розлюченого господаря.

**Рішення:**

- *Не намагайтесь діяти згоди з п'яними!*
- *Не «заводьте» сім'ю!*

### **«Розмиті кордони»**

При відвідуванні сім'ї/особи соціальний працівник зазвичай готовий до того, що вона може зустріти його насторожено. Але нерідко, піддавшись солодким вмовлянням клієнта, соціальний працівник залишається випити чашечку кави, а йдучи додому, прихоплює з собою коробку цукерок, подаровану «від душі» господарями. Але іноді така чашечка кави може обернутися проти самого соціального працівника. «Гостинні хазяї» зможуть звинуватити соціального працівника, що вони дарували йому подарунки, придбані за гроші сімейного бюджету, а він не виконав очікуваного.

Можна навести такий приклад. Одинокa мати, яка виховувала сина, налагодила в такий спосіб добрі стосунки з соціальним працівником. Але коли її сина направили до служби у справах дітей у зв'язку з погіршеним навчанням та магазинними крадіжками, то першим, з чого мама почала свій захист, було звинувачення соціального працівника в його некомпетентності. Мати була обурена, оскільки вважала, що зі свого боку вона зробила для дитини все можливе: спеціаліст пив коньяк, отримував подарунки, придбані на гроші з сімейного бюджету, а в результаті не зробив нічого, щоб її син «став на правильний шлях». Соціальний працівник опинився не в найкращій ситуації і не мав навіть змоги виправдатися.

#### **Рішення:**

- *Пам'ятайте, що навіть чашка чаю має свою ціну!*
- *Ні в якому разі не приймати подарунки.*
- *Дотримуйтеся меж у стосунках із клієнтом.*

### **«Зіштовхування членів сім'ї між собою»**

Коли між членами сім'ї немає згоди, будь-яка, навіть незначна, сварка загрожує перерости у великий конфлікт. Тому потрібно дуже коректно вести переговори. Якщо ви розумієте, що Ваша поява і тема для розмови стають причиною конфлікту, то краще вчасно змінити тему, щоб не нагнітати атмосферу.

#### **Рішення:**

- *Поміняйте тему, якщо вона «зачіпає» будь-кого із сім'ї.*
- *Не давайте оцінку членам сім'ї.*
- *Не звинувачуйте.*
- *Проявляйте гнучкість.*

### «Провокування ситуації»

Завітавши до сім'ї з приводу агресивної поведінки дитини в школі, соціальний працівник, оцінивши обстановку, почав дорікати матері при дитині за те, що вдома не прибрано, не приготовлений обід, дитина не сидить над уроками, і взагалі мати сама не стежить за собою. Вислухавши усе це, син не втримався і сказав, що не бажає жити з такою мамою і піде до батька. Мама засмутилася, син, грюкнувши дверима, пішов. Виявилося, що лише нещодавно мати розлучилася з чоловіком, син сильно непокоївся, став агресивно поводитися, погано навчатися. Згодом маму викликали у школу, прийшов і соціальний працівник. Матері довелося виправдовуватися, що вона погано виконує свої обов'язки, зовсім опустила руки, але конфліктна ситуація з сином уже була спровокована.

#### **Рішення:**

- *Не змушуйте людей виправдовуватися.*
- *Не компрометуйте дії одного в присутності інших.*

### «Добра сусідка»

Якщо соціальний працівник, вкотре приходячи з візитом до клієнта, нікого не застає вдома, він може звернутися до сусідів. Якась сусідка детально розповість, що це за сім'я, які хороші у них відносини, як часто їх діти п'ють у неї чай, а потім ненароком поцікавиться, що ж все-таки трапилося в цій сім'ї, адже вона так переживає.

«Ні, – заспокоює її соціальний працівник, – от тільки мама здається зовсім не займається дітьми, та й школу вони прогулюють». І ось «добра» сусідка в колі стареньких бабусь розповідає, прикрашаючи історію різними фактами...

Як з'ясувалося потім, батько поїхав на заробітки, мати потрапила у лікарню, а двоє хлопчиків, нікому нічого не кажучи, щоб не потрапити в притулок, намагалися і навчатися, і маму свою відвідувати в лікарні, і готували їй їжу, – от і не встигали з навчанням. Потім ситуація нормалізувалася, але сусідські плітки залишилися, а тому виникли нові проблеми...

#### **Рішення:**

- *Дотримуйтеся конфіденційності, працюючи з сім'єю/особою.*

### **Збір інформації про сім'ю**

Даючи клієнту можливість вільно висловитися, не можна сидіти з розкритим блокнотом, нотуючи кожну фразу. Це, безперечно, надає ділового вигляду, але клієнт може розповідати про інтимні моменти свого життя, які не повинні розголошуватися. Постійне записування його розповідей примусить клієнта замкнутися, адже він почуватиметься, як на допиті.

#### **Пам'ятайте:**

- *Ви не прокурор.*
- *Розвивайте пам'ять.*
- *Не влаштовуйте допит сім'ї/особі.*

### **«Нормальні» члени суспільства**

Одного разу від сім'ї на соціального працівника надійшла скарга, в якій зазначалося, що спеціаліст поведився некоректно і своїми словами про те, що вони всі психічно ненормальні, ображав членів сім'ї. З'ясовуючи обставини, соціальний працівник не міг зрозуміти, у чім річ. У своїй пояснювальній записці вказав, що він лише хотів допомогти сім'ї стати повноцінною, щоб її члени жили, «як люди», змогли бути повноправними та повноцінними членами суспільства («Гаразд... Ми разом зробимо з вас повноцінних членів суспільства»).

#### **Рішення:**

- *Не використовуйте стосовно сім'ї чи її членів слова «ненормальні», «неповноцінні», «ви не як всі люди» тощо.*
- *Не оцінюйте.*
- *Не вішайте ярликів.*

### **«Ти мені – я тобі»**

Уявіть, що вам запропонували гуманітарний набір в обмін на те, що ви кудись підете, щось зробите, більше того, якщо ви будете виконувати вказівки правильно, то завжди отримуватимете «невеличкі подаруночки». Може скластися враження, що вас купують, і ви тепер залежите від когось або чогось. Така сама ситуація може складатися у стосунках із сім'єю – соціальний працівник пропонує певні вигоди сім'ї за те, що вона робитиме все, що їй скажуть.

#### **Рішення:**

- *Не торгуйся!*
- *Не маніпулюй!*

### ПОРАДИ ЩОДО ВІЗИТУ В СІМ'Ю

1. Дату і час візиту слід попередньо узгодити з сім'єю.
2. Візит у сім'ю не варто робити одному.
3. Під час бесіди варто зосереджуватися на описі фактів життєдіяльності сім'ї, не називаючи їх проблемами.
4. Уважно слухайте клієнта.
5. Не давайте оцінки вчинкам і поведінці клієнта.
6. Намагайтеся зрозуміти темпоритм життя сім'ї та підлаштуватися до нього.
7. При розмові з батьками уникайте посилань на те, що конфіденційна інформація отримана вами від дитини.
8. Візит у сім'ю – це діалог із сім'єю, а не монолог соціального працівника.
9. Настирливість соціального працівника може спричинити прояви агресії та фізичного насильства з боку господарів.
10. Уникайте довгої розмови, коли батьки перебувають у нетверезому стані.
11. Розумійте, що кожен «подарунок» і випита чашка чаю можуть бути використані проти вас.
12. Вчасно змінити тему, якщо вона може стати причиною подружнього конфлікту.
13. Не доводити ситуації до того, щоб клієнт виправдовувався.
14. У розмові із сусідами інформацію необхідно отримувати, а не розголошувати.
15. Ведення нотаток під час бесіди спричиняє замкненість клієнта і небажання продовжувати розмову.
16. Уникайте некоректних висловів та характеристик членів сім'ї.
17. Зацікавленість дитиною і ситуацією повинна бути щирою.

## ПАМ'ЯТКА ФАХІВЦЮ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Пам'ятайте, що перше відвідування сім'ї слід починати з налагодження контакту.

Завдання першого візиту – це зняття страху і напруженості у родині:

1. Назвіться, будьте при цьому доброзичливими, спокійними і, якщо вийде, впевненими у собі.

2. «Соціальна бесіда»: якщо хвилюєтеся, відчуваєте, що самі або сім'я не готові до змістовної частини діалогу, - не поспішайте (іноді перший візит може цією фазою і завершитися). У цьому випадку домовтеся про час наступного візиту і розпрощайтесь.

3. Змістовна частина:

- Поясніть, що позитивного може отримати сім'я від спілкування з Вами. Сім'я може прийняти Ваше пояснення, а може і ні.
- Запитайте, якої допомоги сім'я потребує і чи згодна вона співпрацювати. Пам'ятайте, що відмова сім'ї від співпраці не є остаточною.
- Обов'язково перевірте, як члени родини Вас зрозуміли і як сприйняли.
- Дізнайтеся, якою сім'я бачить вашу співпрацю.
- Оцініть якість контакту з родиною.

4. Вислухайте відповіді і прийміть їх за основу вашого майбутнього діалогу. Запам'ятайте, що відповіді членів родини можуть Вам і не сподобатися, але вони повинні бути для Вас тим, на чому доведеться будувати діалог (налагоджувати відносини). Тому не варто «малювати сім'ї її світле майбутнє за умови, якщо вона відмовиться від своїх негативних установок».

І не варто забувати, що налагодження контакту – це не «марна трата часу», а необхідний компонент плідної співпраці.

У процесі першої бесіди необхідно фокусувати увагу на ключовій проблемі.

Фахівець, крім того, повинен мотивувати членів сім'ї на зміни. Це дає співрозмовникам новий погляд на себе і свої можливості, надає клієнтові впевненість у можливості самому змінити ситуацію на краще. При цьому слід використовувати ключові слова: цим ти показав (-ла), що можеш..., ти виконав (-ла) велику роботу.

При роботі з сім'єю, під час обговорення проблеми, важливо подолати так звану «мертву точку». Наприклад, можна побудувати діалог таким чином:

- 1) висловити своє ставлення до ситуації (я турбуюся...);

2) підкреслити сильні сторони співрозмовника (... тому що Ви прагнете бути хорошим батьком для своїх дітей...);

3) описати негативну поведінку (... але ви вживаєте занадто багато алкогольних напоїв...);

4) можливі наслідки (... і внаслідок цього більше віддаляєтеся від дітей і вводите їх в оману...).

У процесі спілкування, фахівець може отримувати багато інформації, що стосується родини. Іноді трапляються такі балакучі сім'ї, що завданням фахівця буде «не потонути» в потоці інформації. У діалозі з членами родини необхідно помічати багато дрібниць і деталі, а потім вирішувати: надавати їм значення чи ні.

Під час бесіди потрібно звернути увагу на зовнішній вигляд, поведінку, міміку, жести, інтонації, інші особливості мови. Під час бесіди можуть виникати і несподівані ситуації. Фахівець повинен бути психологічно готовий до такого розвитку подій, при якому запланована мета візиту і реальне становище різні та несумісні, тобто, виникають непередбачені обставини. Якщо фахівець зіткнувся з подібним, радимо:

- призупиніть обговорювання теми;
- запропонуйте зробити паузу (наприклад, скажіть про необхідність зателефонувати);
- зберігайте спокій протягом усієї ситуації. Не примушуйте себе продовжувати вирішення проблеми, почніть з активного слухання;
- при подальшому обговоренні використовуйте «я – повідомлення» замість «ти - повідомлення». Вважається, що при цьому Ви говорите більше про себе (наприклад про думки і почуття в подібній ситуації, що склалася в даній родині, менше аналізуйте сім'ю, цим ви зможете знизити напругу у спілкуванні);
- проаналізуйте можливість перемістити когось із членів сім'ї (наприклад, поміняти місцями) або видалити тимчасово (на нейтральне / безпечне місце, в тому числі поза домом), особливо якщо їх агресивність спрямована один проти одного;
- поговоріть індивідуально з кожним членом родини;
- залиште сім'ю, якщо Ви вважаєте, що ситуація для Вас стає фізично небезпечною, або сім'я просить Вас про це.

Не слід використовувати під час бесіди фрази, що перешкоджають візиту:

1. Розпорядження. Накази («Ви повинні...», «Вам доведеться...», «Вам треба буде...»);

2. Застереження. Загрози («Вам краще...», «Якщо Ви не..., тоді...»);

3. Настанови. Проповіді. («Це Ваш обов'язок ...», «Від Вас потрібно...», «Вам варто було б...»);
4. Поради. Рекомендації. Пропозиції («Я б зробила так...», «Чому б Ви не...», «Моя Вам порада...»);
5. Логічні переконання («Факти такі...», «Дозвольте Вам сказати...»);
6. Засудження. Критика («Ви не праві», «Ви ліниві», «Ви робите нерозумно»);
7. Приниження. Стереотипи («Ти просто зіпсована дитина», «Ви постійно так вчиняєте»);
8. Аналіз. Діагностика («Ваша проблема в тому, що...», «Ви постійно робите так, тому, що...»);
9. Вихваляння. Позитивна оцінка («Ви хороша людина», «Я згоден», «Це правильно»);
10. Підбадьорювання. Втіха («Це не так вже й погано», «Ви не хвилюйтеся, Вам скоро стане легше»);
11. Розпитування. Дослідження. Допит («Навіщо», «Чому», «Хто», «Що», «Де», «Як»);
12. Відволікання. Іронія і сарказм («Давайте не будемо говорити про це зараз», «Забудьте про це»);