

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра психіатрії, наркології, медичної психології та соціальної роботи

Кваліфікаційна (бакалаврська) робота
за спеціальністю **231 «Соціальна робота»**

на тему: **«ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ»**

Виконала: студентка 4 курсу, групи Ср-20-1

Спеціальність 231 Соціальна робота

3 Медичного факультету

Саміташвілі В. Д.

Керівник: викладач кафедри психіатрії, наркології, медичної психології та соціальної роботи, доктор філософії у галузі соціальної роботи Могилка О.П.

Рецензент: начальниця відділу соціальної роботи по Холодногірському району м. Харкова, доктор філософії у галузі соціальної роботи Виноградова О.В.

(посада, науковий ступень, прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1	8
ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ.....	8
1.1. Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах як науково-практична проблема	8
1.2. Особливості соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах в умовах воєнного стану	27
1.3. Організація соціального супроводу сімей, у місцях компактного проживання	35
Висновки до першого розділу.....	43
РОЗДІЛ 2	45
СТАНДАРТИ ТА МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ	45
2.1 Аналіз існуючих стандартів в системі соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах	45
2.2. Чат-бот як сучасний метод надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах	64
2.3. Варіанти практичного впровадження чат-боту як методу соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах	71
Висновки до другого розділу	74
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

1. СЖО – сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах;
2. ФСР – фахівець з соціальної роботи;
3. МКП – місця компактного проживання;
4. ВПО – внутрішньо переміщені особи

ВСТУП

Тема "Організація соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах" є надзвичайно актуальною і важливою в контексті сучасного світу. Сім'ї, що зазнають труднощі та опиняються в складних обставинах, потребують особливої уваги та підтримки. Розгляд цієї теми стає стратегічно необхідним завданням, оскільки він зосереджує увагу на ключових викликах, перед якими стоять такі сім'ї. Враховуючи зростання економічної та соціальної нестабільності, а також збільшення кількості сімейних криз, тема організації соціального супроводу є ключовою. Україна, як і багато інших країн, стикається з численними соціально-економічними викликами, що впливають на добробут населення. Економічні кризи, зростання рівня безробіття, інфляція та інші економічні труднощі можуть призвести до зниження якості життя багатьох сімей, виводячи їх у категорію тих, хто потребує додаткової підтримки. Особливо актуальним є соціальний супровід для сімей, що постраждали внаслідок військових дій. В умовах воєнного конфлікту багато сімей стикаються з втратами, переміщенням, психологічними травмами, втратою житла і засобів до існування. Це вимагає комплексної підтримки, яка включає як матеріальну допомогу, так і психологічну реабілітацію. Сім'ї, які опинилися в складних життєвих обставинах, часто стикаються з проблемами соціальної ізоляції та маргіналізації. Соціальний супровід спрямований на забезпечення їхньої інтеграції у суспільство, підтримку в доступі до освіти, охорони здоров'я, працевлаштування та інших соціальних послуг. Сучасне суспільство стикається з новими соціальними ризиками, такими як пандемії, природні катастрофи, техногенні аварії тощо. Ці ризики можуть раптово погіршити життєві обставини сімей, підвищуючи потребу в оперативному та ефективному соціальному супроводі. Існуючі механізми соціального захисту часто не встигають адаптуватися до нових викликів і потреб. Це вимагає розробки і впровадження нових стандартів та методів соціального супроводу, які були б більш гнучкими та ефективними. Сім'ї в складних життєвих обставинах часто потребують не лише матеріальної, але й психологічної підтримки. Військові конфлікти, економічні кризи, особисті

трагедії можуть призвести до серйозних психологічних проблем, які вимагають професійної допомоги. Глобальні зміни, такі як технологічний прогрес, зростання міграційних потоків та зміна клімату, створюють нові виклики для сімей. Впровадження технологічних рішень, таких як чат-боти для соціальної підтримки, стає необхідністю для адаптації до цих змін і забезпечення доступності соціальних послуг. Сучасні реалії свідчать про необхідність системи, яка має здатність адаптуватися до різноманітних потреб і проблем, що виникають в сімейному житті. Ця робота дозволяє глибше розібратися в суті та ефективності існуючих програм соціального супроводу та вивчити можливості їхнього вдосконалення. Також, враховуючи швидкі темпи технологічного розвитку, важливо розглядати можливості використання інноваційних методів у сфері соціальної роботи для поліпшення результативності та доступності послуг. Дослідження цієї теми не лише сприятиме розвитку соціальної роботи як науки, але й має безпосередній вплив на якість життя сімей, що знаходяться в складних обставинах. Такий підхід визначає значущість обґрунтованих та ефективних програм, які спрямовані на забезпечення підтримки та розвитку сімей, тим самим роблячи це питання особливо суттєвим в контексті сучасних часів. Розгляд теми "Організація соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах" приводить до розуміння необхідності створення комплексних та інтегрованих підходів до соціальної роботи. Запровадження ефективних програм та стратегій не тільки дозволяє поліпшити самопочуття сімей, але й сприяє їхній інтеграції в суспільстві. Важливо враховувати, що кожна сім'я має свої унікальні особливості та потреби, і тому гнучкість та індивідуальний підхід у програмах соціального супроводу виявляються важливими факторами успіху. Врахування думки та власних ресурсів сімей при розробці та реалізації програм може значно покращити їхню ефективність та призвести до більш стійких результатів. Подальше дослідження цієї теми відкриє можливості для вдосконалення не лише методів надання соціальної підтримки, але й стратегій попередження виникнення складних ситуацій у сімейному житті. Врахування інноваційних рішень та

технологій, а також залучення громадськості та волонтерів можуть стати ключовими компонентами успішних програм.

Загалом, соціальний супровід сімей є ключовим інструментом для забезпечення підтримки та відновлення стабільності у житті сімей у складних обставинах. Він сприяє подоланню труднощів та сприяє покращенню якості життя сімей та їх членів.

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

Під час аналізу теоретичних і практичних аспектів досліджуваної проблеми було визначено низку протиріч між:

1. Недостатньою кількістю соціальних працівників в соціальних службах, які можуть здійснювати послуги соціального супроводу та великою кількістю сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

2. Наданням загальної соціальної підтримки сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах та розробкою спеціалізованих програм для різних категорій сімей.

3. Особливостями здійснення соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах під час війни та здійснення соціального супроводу в мирний час.

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

Предмет дослідження – особливості організації соціального супроводу в умовах воєнного стану.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та дослідити потребу в соціальному супроводі сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах в шелтерах під час війни; проаналізувати стан вивчення проблеми та особливостей соціального супроводу під час війни.

Відповідно до предмета і мети сформульовано такі завдання дослідження:

1. Визначити актуальність соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.
2. Розглянути етапи надання соціального супроводу.
3. Дослідити стан надання послуги соціального супроводу в умовах воєнного стану.
4. Проаналізувати доступність до послуги соціального супроводу сімей у місцях компактного проживання.
5. Розробити метод надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах.

За результатами дослідження було опубліковано тези:

Пріоритети особистості в навчанні дітей з особливими освітніми потребами в сучасних умовах: матеріали II-ї Всеукраїнської наук.-практ. конф. з між народ. участю (квітень 2023 р., м. Полтава / за заг. ред. Т. В. Махукової. – Полтава : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2023. – 123 с. Особливості організації соціальної роботи з дітьми із числа внутрішньо переміщених осіб. с. 84.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (48 позицій). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи 85 сторінок. Основний текст дослідження викладено на 76 сторінках.

РОЗДІЛ 1

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

1.1. Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах як науково-практична проблема

Сім'я – це невелика група людей, об'єднана спільними інтересами, побутом і світоглядом. Її члени можуть перебувати у шлюбі, але бути між собою кровними родичами чи бути усиновленими. Суспільну форму взаємостосунків між людьми ототожнюють з поняттям «шлюб»: сім'я може бути побудована на подружньому союзі [47].

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

В контексті даної роботи розглядаємо саме таку категорію сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах. Це сім'ї, які втратили свої можливості виховання дітей, через виникнення складних ситуацій або умов, що порушують життєдіяльність членів родини, наслідки яких вони не в змозі подолати самотійно. Вразливі сім'ї характеризуються слабкою здатністю до аналізу власних проблем, нездатністю формулювати цілі щодо покращення життя родини та досягати ефективних результатів, невмінням висловити свої потреби та визначити причини виникнення неблагополуччя, перебуванням в стані агресії, домінуванням над іншими членами родини в протиположності емоціям, пов'язаними з підтримкою, увагою, любов'ю [9].

Складні життєві обставини – соціальні, економічні, звичаєві, комунікаційні, вікові, медичні, родинні та інші проблеми і виклики, які людина не в змозі подолати самотійно і які спричиняють її соціальну дезадаптацію, випадання зі звичних соціальних систем [38].

Відповідно до закону України про соціальні послуги, складні життєві обставини - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно [36].

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

1. Похилий вік;
2. Часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
3. Невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
4. Психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
5. Інвалідність;
6. Бездомність;
7. Безробіття;
8. Малозабезпеченість особи;
9. Поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
10. Ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
11. Втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
12. Жорстоке поводження з дитиною;
13. Насильство за ознакою статі;
14. Домашнє насильство;
15. Потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

16. Шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

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

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

Однією з технологій соціальної роботи з такими сім'ями є соціальний супровід. За визначенням І. Пеші, А. Капської, соціальний супровід – це вид соціальної роботи з особою, сім'єю, які опинились в складних життєвих обставинах, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно, що передбачає надання комплексної соціальної допомоги [11; 12]. За визначенням І. Зверевої, О. Безпалько, соціальний супровід – це вид соціальної роботи, яка спрямована на забезпечення оптимальних умов життєдіяльності сім'ї через процес надання соціальних послуг, допомоги. Супровід передбачає фахову, тривалу в часі,

всебічну (комплексну) допомогу, його здійснює фахівець, робота якого спрямована на підтримку сім'ї в кризовій ситуації [32]. Супровід передбачає фахову, тривалу в часі, всебічну (комплексну) допомогу, його здійснює фахівець, робота якого спрямована на підтримку сім'ї в кризовій ситуації [22]. Соціальний супровід є формою соціальної підтримки та передбачає надання конкретній особі чи сім'ї комплексу соціальних послуг. Мета соціального супроводу - подолання життєвих труднощів, мінімізація негативних наслідків чи навіть повне розв'язання проблем сім'ї або особи [33].

Соціальний супровід здійснюється на підставі таких нормативних документів як:

1. Закон України «Про соціальні послуги» [36].
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року номер 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини» [24].
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року номер 587 «Про організацію надання соціальних послуг» [35].
4. Наказ Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року номер 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» [34].

Соціальний супровід включає в себе послуги, які спрямовані на:

1. Соціальну профілактику, яка сприяє запобіганню виникнення СЖО, або потрапляння сім'ї в такі обставини;
2. Соціальну підтримку, яка сприяє подоланню сім'єю СЖО;
3. Соціальне обслуговування, яке зменшує негативні наслідки СЖО для сім'ї, підтримує їх нормальну життєдіяльність.

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

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

2. Управління у справах молоді виконавчого комітету місцевих органів влади;
3. Служби у справах неповнолітніх;
4. Територіальні заклади охорони здоров'я;
5. Відділ освіти виконавчого комітету місцевих органів влади;
6. Управління праці і соціального захисту населення виконавчого комітету місцевих органів влади;
7. Засоби масової інформації;
8. Органи внутрішніх справ.

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

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

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

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

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

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

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

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

Мета першого візиту у сім'ю включає:

1. Встановлення контакту із сім'єю;
2. Оцінка стану дітей та ставлення до них;
3. Дослідження думок членів сім'ї щодо проблем та потреб родини та шляхів їх вирішення;

4. Виявлення ресурсів сім'ї та її оточення;
5. Інформування сім'ї про доступні соціальні послуги;
6. Пояснення щодо кваліфікації фахівців та забезпечення конфіденційності;
7. Отримання згоди на подальше співробітництво.

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

1. Встановлює контакт із членами сім'ї;
2. Отримує згоду на соціальний супровід;
3. Отримує інформацію про стан дітей та визнання сім'єю своїх проблем;
4. Отримує інформацію про наявні та потенційні ресурси сім'ї та готовність до співпраці.

У випадку успішної першої зустрічі для сім'ї виникає:

1. Розуміння того, що існує установа, яка розуміє їхні проблеми, має намір надати допомогу та пропонує свою допомогу;
2. Почуття надії на те, що проблеми сім'ї можуть бути вирішені;
3. Згода на соціальний супровід;
4. Готовність активно скористатися соціальними послугами.

Клієнти, які потребують соціального супроводу через певні інстанції, можуть спочатку виявляти негативну або ворожу налаштованість і часто відмовлятися від допомоги на початковому етапі. Співробітники центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді при виявленні та реєстрації дітей та сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, часто стикаються із проблемами, такими як не дуже добре ставлення членів сім'ї до співпраці з фахівцем та несвідоме розуміння батьками ситуації, у якій опинилася родина. Іноді можуть виникати ситуації, коли сім'ї не бажають розголошувати інформацію про свої проблеми, або допомогу розглядають як втручання в особисте життя.

Збір інформації про сім'ю здійснюється шляхом відвідання їхнього місця проживання та проведення розмови з членами сім'ї. Однак при оцінці потреб та проблем сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах, соціальні працівники не обмежуються лише спілкуванням з родиною. Інформація може надходити із різних джерел, зокрема служб в справах дітей, закладів охорони здоров'я та освіти, органів опіки і піклування, установ у справах сім'ї та молоді, а також інколи від громадських організацій, інших недержавних установ чи окремих громадян. Фахівці центрів соціальних служб також можуть визначити потреби та проблеми сімей у складних життєвих обставинах під час спілкування з її членами, опитування сусідів або родичів, огляду умов проживання родини та спостереження за її поведінкою. Додаткова інформація може збиратися від інших суб'єктів соціальної роботи, а також від лікувальних та освітніх установ. Застосування та комбінування різних методів збору інформації дозволяють фахівцям отримувати більш повний набір даних про сім'ю. Планування подальшої ефективної соціальної роботи вимагає визначення потреб і ресурсів сім'ї через проведення її комплексного обстеження. Оцінка потреб поділяється на два рівні: початкову та комплексну. Початкова оцінка проводиться під час першого відвідування сім'ї, тоді як комплексна оцінка є першим етапом соціального супроводу сім'ї, що опинилася у складних життєвих обставинах. Метою відвідування сім'ї є виявлення причин, що призвели до матеріального, соціального або фізичного неблагополуччя, а також виникнення психологічних конфліктів між її членами. Під час візиту фахівцю необхідно всебічно дослідити сім'ю, долучитися до умов її проживання, проаналізувати спосіб життя, виконання основних функцій, а також з'ясувати характер взаємовідносин між її членами.

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

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

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

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

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

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

Акт оцінки потреб дитини та її сім'ї (початкова оцінка) може служити підґрунтям для прийняття рішення щодо того, чи необхідна сім'ї соціальна допомога, чи може вона самостійно подолати труднощі. На основі результатів оцінки потреб сім'ї та дитини, фахівець з соціальної роботи розробляє подальші стратегії роботи з сім'єю, такі як:

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

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

Комплексна оцінка передбачає вивчення стану родинних справ за двома ключовими аспектами: потреби дитини та можливості батьків їх задоволення; фактори внутрішньої та зовнішньої сімейної обстановки, які впливають на дитину та її родину.

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

Збір інформації про сім'ю не тільки спрямований на визначення проблем і потреб родини, але й на виявлення наявних ресурсів і сильних сторін, що служать основою для розробки плану соціальної підтримки, сприяючи формуванню внутрішньої мотивації сім'ї для подолання труднощів у житті. Аналіз отриманої інформації допомагає визначити слабкі та сильні сторони в контексті задоволення потреб дитини та можливостей батьків відповідати цим потребам. Сильні сторони відображають позитивні аспекти, що виступають ресурсами та джерелами підтримки для подальшої роботи з сім'єю, тоді як слабкі сторони вказують на проблеми, які ускладнюють життя дитини та сім'ї і вимагають уваги.

Під час збору інформації про сім'ю, яка опинилася у СЖО, спеціалісти мають акцентувати увагу на конкретних факторах ризику та індикаторах "ризикових" обставин у житті сімей з дітьми, а саме:

1. Сімейний стан:

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

2. Матеріальне забезпечення:

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

3. Емоційні стосунки:

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

4. Здоров'я:

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

5. Освіта та розвиток:

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

6. Насильство:

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

7. Асоціальна поведінка:

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

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

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

1. Відвідування сім'ї за місцем фактичного проживання, безпосереднього спілкування з ними та їхнім близьким соціальним оточенням;
2. Спостереження за поведінкою та взаєминами дитини та членів сім'ї;
3. Опрацювання інформації, наданої іншими суб'єктами соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю.

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

1. Задоволення потреб дитини/дітей та сім'ї;
2. Підвищення батьківського потенціалу;
3. Підсилення чи мінімізація впливу факторів сім'ї та середовища.

Отримана інформація та висновки фіксуються в акті оцінки потреб дитини та її сім'ї (комплексна оцінка). Зокрема, зі сім'ями, які потребують соціальної підтримки в розв'язанні надто складних життєвих проблем, що перевищують їхні можливості, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді здійснюють роботу в двох напрямках:

1. Надання соціальних послуг членам родини (за карткою обліку роботи із сім'єю);
2. Комплексна соціальна допомога сім'ї у формі соціального супроводу.

У випадку, коли сім'я потребує комплексної соціальної допомоги, рішення щодо здійснення соціального супроводу для сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах, приймається відповідним структурним підрозділом, відповідальним за соціальний захист населення, за умови згоди самої сім'ї та

врахування поданих матеріалів від центру соціальних служб. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, разом із їхніми спеціалізованими групами, реалізують соціальний супровід для сімей, які зазнали труднощів. Проведення соціального супроводу виникає після видання керівником центру соціальних служб наказу, у якому призначається фахівець, який буде відповідати за здійснення цього супроводу. Важливим критерієм прийняття рішення щодо соціального супроводу сім'ї є готовність її членів до внесення змін у свою ситуацію та об'єктивна оцінка обставин. Спеціаліст з соціальної роботи повинен впевнитися, що допомога у вирішенні окремих питань може покращити становище родини. Соціальна служба бере на себе вирішення лише тих проблем, які сім'я не здатна вирішити самостійно і які призводять до сімейного неблагополуччя. Необхідною умовою для залучення сім'ї до соціального супроводу є згода її учасників і укладення договору про надання соціального супроводу. Цей договір, який укладається між центром соціальних служб і сім'єю, повинен бути підписаний протягом семи робочих днів після видання наказу про соціальний супровід.

Умови цього договору визначаються наступним чином:

1. Розмір і специфіка соціальних послуг, що будуть надаватися дитині та сім'ї безоплатно;
2. Права та обов'язки членів сім'ї, які потребують соціальних послуг. Зазначається згода і обов'язкова участь кожного члена сім'ї у реалізації заходів, передбачених планом соціального супроводу сім'ї в умовах складних життєвих обставин;
3. Відповідальність сторін у випадку порушення умов договору;
4. Умови припинення надання соціальних послуг;
5. Термін дії договору.

Укладення договору є важливою передумовою успішного соціального супроводу, що мотивує як сім'ю, так і соціальних працівників до взаємодії та захищає їхні права. Під час підписання договору важливо переконатися, що сім'я розуміє значущість цього документу, свою відповідальність за його виконання, а

також те, що і сім'я, і соціальний працівник поділяють спільні цілі та завдання співпраці. Договір підписується у двох екземплярах, один з яких зберігається в особовій справі сім'ї у центрі соціальних служб, а інший передається сім'ї. У випадку відмови сім'ї від отримання соціальних послуг та соціального супроводу, це можливо, але у випадку порушення прав дитини соціальний супровід може розпочатися без укладання договору. В такому випадку центр соціальних служб надає матеріали про становище сім'ї з дітьми для розгляду на засіданні комісії з питань захисту прав дитини, з метою ухвалення рішення щодо соціального супроводу. На підставі рішення комісії, керівник центру соціальних служб видає наказ про здійснення соціального супроводу для зазначеної сім'ї, визначаючи фахівця, який буде відповідати за його реалізацію, а також при необхідності схвалюючи перелік залучених суб'єктів соціальної роботи. У таких обставинах соціальний супровід сім'ї проводиться без укладання договору. Під час комплексної оцінки ситуації та потреб сім'ї соціальний працівник інформує членів сім'ї про необхідність розробки плану соціального супроводу. Важливо визначити пріоритетні завдання, оскільки багато проблем є багатоплановими. Активна участь членів сім'ї у визначенні пріоритетів, тобто завдань, які слід вирішити в першу чергу, є ключовою. Одним з пріоритетних завдань у роботі з сім'єю є навчання її членів формулювати власні цілі і завдання, спрямовані на поліпшення соціального життя сім'ї. Процес соціального супроводу здійснюється за деякими принципами: законність, додержання та захист прав людини, систематичність, індивідуальний підхід, доступність, конфіденційність у соціальній роботі, відповідальність суб'єктів соціальної роботи за додержанням етичних і правових норм, вимог та правил здійснення соціальної роботи також добровільність у прийнятті допомоги.

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

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

Обов'язковою умовою взяття сім'ї або особи під соціальний супровід спеціалістами центру є добровільна згода сім'ї або особи під соціальний супровід, шляхом укладення договору про здійснення соціального супроводу між повнолітнім представником сім'ї або особою та центром . У окремих випадках соціальний супровід дитини сироти або дитини позбавленої батьківського піклування може бути укладений з дитиною, яка досягла віку 14 років.

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

Зміст соціального супроводу:

1. Фахова оцінка ситуації та складання плану заходів для подолання основної проблеми сім'ї, моніторинг його виконання;
2. Допомога в оформленні документів і запитів до відповідних інстанцій;
3. Сприяння працевлаштуванню та професійному навчанні дорослих членів сім'ї;
4. Сприяння в лікуванні, реабілітації членів сім'ї;
5. Допомога членам сім'ї в набуті соціальних навичок;
6. Соціально педагогічна, психологічна корекція;

7. Посередництво участі в групах самопомоги;
8. Переадресування до інших спеціалістів , закладів;
9. Психологічна допомога та підтримка;
10. Індивідуальне супроводження до служб, закладів при необхідності;
11. Представництво інтересів дитини чи членів сім'ї;
12. Сприяння в отриманні допомоги, пільг, оздоровлення дітей.

У випадку перебування дитини або членів сім'ї в небезпеці, жорстоко поводження з дитиною, залишення без піклування батьків, неналежного догляду (занедбаності, недоїдання тощо), вчинення насильства щодо особи або в сім'ї або у разі існування реальної загрози насильства - обов'язковим є вжиття екстрених заходів, спрямованих на термінову підтримку, організацію вирішення негайних завдань, вилучення особи зі стресового оточення. Екстрені заходи починають у термін, якій не перевищує 24 години з моменту повідомлення чи виявлення та реєстрації повідомлення про вчинення насильства або реальної загрози. Соціальний супровід, як і інші соціальні послуги, ґрунтується на засадах добровільності, але є випадки, коли приймається рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (соціального супроводу), це стосується сімей, де порушуються права дитини, батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків, їх спосіб життя негативно впливає на розвиток дітей [32]. В такому випадку договір з отримувачем послуг не укладається, а у разі якщо в судовому порядку розглядається рішення про позбавлення батьківських прав/ відібрання без позбавлення, суд бере до уваги інформацію про результати здійснення соціального супроводу [24].

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

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

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

1.2. Особливості соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах в умовах воєнного стану

У світі стається безліч різних подій, але Україна, яка зазнає воєнного конфлікту з Росією, потрапила в дуже важкі та скрутні обставини. Для багатьох українців і їхніх сімей це стало не простою реальністю, але і привело до вибіркового переселення в безпечніші місця. Це викликало втрати рідних і друзів, відокремлення від дітей, виїзд з домівок та втрату звичайної роботи і взагалі звичного способу життя. В умовах такого стресу люди переживають страх, тривогу, розпач та інші реакції, що залежать від індивідуальних особливостей кожної дорослої особи чи дитини. Реакція кожної людини на життєві труднощі різниться. Однак досвід інших країн свідчить, що соціальна підтримка грає важливу роль в допомозі постраждалим адаптуватися та впоратися з новими реаліями. Таким чином, в умовах війни на території України велике значення набуває соціальна робота з сім'ями, які зазнали вимушеного переміщення. Сучасне українське суспільство переживає важкі моменти через вторгнення окупанта на територію незалежної та суверенної країни. У цих умовах всі верстви населення, від дітей до людей похилого віку, опинилися під загрозою через використання зброї проти мирного населення. В такі часи особливо значущою стає організація соціального супроводу та соціальної роботи з постраждалими від війни людей. Особливу важливість набуває соціальна робота з вимушено переміщеними особами, яка спрямована на їхню соціалізацію в новому соціумі.

Проаналізувавши статтю Галини Михайлишин та Мирослави Довга на тему «Соціальний супровід сімей з дітьми, які постраждали в період воєнного стану на території України», в якій були наведені питання з анкетування людей в перший місяць повномасштабного вторгнення в різних регіонах України, можна підсумувати та узагальнити картину відчуттів та дій українців в той момент [20]. Питання були направлені на розуміння стану опитуємих, їх реакцій, алгоритму подальших дій та чи разраховували вони на якусь допомогу в більш безпечних місцях. Очевидно, що результати опитування показали, що під час вибухів всі

відчували негативні емоції але вони були різні. Більшість людей відчували страх, ступор і навіть панічні атаки. В інших була присутня агресія, істерика та плач. На питання про перші реакції людей, коли дізнались про початок повномасштабної війни більшість почала думати про те, щоб покинути домівку та перебратись у більш безпечний регіон України. У інших була реакція нерозуміння того, як таке могло статися в 21 сторіччі, а хтось просто вирішив залишитися вдома і спостерігати за подальшим розвитком подій. Все ж таки, не мало людей вирішили залишитися вдома та нікуди не їхати, тому, як показує анкетування, у людей були думки, що нічого не станеться, через пару днів все закінчиться або я все одно буду вдома, щоб не трапилось. Звичайно, всім дуже важко навіть думати про те, щоб покинути свій дім, своє звичне життя але ж перед усім стоїть питання життя. Ті люди, що залишились вдома почали запасатися водою, їжею, почали шукати місця, де можна сховатись від вибухів та ознайомлювались з правилами безпеки під час воєнних дій. Ті, хто все ж таки покинули свої домівки не зовсім мали розуміння куди їхати і тим баче, ніхто не знав на скільки. Хтось поїхав в безпечніший регіон України, хтось закордон. Анкетування також показало, що більшість людей не очікували отримати допомогу, а хто очікував, то лише на перший час. Та не дивлячись на це, біженцям допомагали волонтери як і в нашій країні так і закордоном. У кого були родичі в Україні або закордоном – також допомагали. Питання про конкретну допомогу, яку надавали нашим біженцям більшість вповіли про житло та харчування але також були інші види допомоги, такі як: працевлаштування, медична, психологічна та юридична допомога. Не зважаючи на те, що закордоном українців підтримують та допомагають, все ж такі після закінчення війни більшість наших громадян хочуть та планують повернутися додому, але хтось планує залишитися в іншому регіоні країни або закордоном. Це може свідчити про те, що як би складно нам не було переживати ці тяжкі часи, все одно рідна земля та дім не покидає думок наших громадян. Також можна сказати, що держава має забезпечити українців всіми необхідними соціальними послугами та допомогою.

В роботі Миколук Світлани під назвою «Соціальний супровід як форма соціальної допомоги для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування» розглядається актуальність даної теми, особливо під час бойових дій на території України. Під час дії воєнного стану в Україні виїзд дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, які влаштовані до сімейних форм виховання за межі України відбувається тільки у супроводі прийомних батьків. Це забезпечує безпеку дітей і одночасно відповідний контроль за подальшим місцем перебування кожної дитини. Саме тому соціальний супровід стає важливою та необхідною формою соціальної допомоги дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, які влаштовані до сімейних форм виховання, під час воєнних дій на території України [43].

Тому можемо розглянемо особливості соціального супроводу з данною категорією дітей. В данному випадку соціальний супровід здійснюється за дотриманням Державного стандарту [29]. Зазвичай рідна родина є найкращим осередком зростання дитини, але бувають ситуації в яких рідних батьків замінюють прийомні, тому найголовнішим завданням таким батькам є створення максимально комфортних та сприятливих умов для проживання та розвитку дитини. Майбутні опікуни або прийомні батьки проходять психологічну підготовку, для того щоб як умога краще задовільнити потреби прийомної дитини. Спеціалісти, які здійснюють соціальний супровід опікунської або прийомної родини надають їм всебічну підтримку. Для дітей в таких сім'ях важливим є не тільки задоволення базових потреб та всебічний розвиток, але й прояв любові, поваги та підтримки, особливо в такі непрості часи. Сім'ї, що взяли на виховання таких дітей, підтримуються державою, зберігають їхній первинний статус як дітей-сиріт або дітей, позбавлених батьківського піклування. Таким чином, діти мають право на всі гарантовані державою пільги. Винагорода за виховання, яку отримують батьки-вихователі та прийомні батьки, включає щомісячні виплати від держави для забезпечення утримання та виховання дитини, а також грошове забезпечення у вигляді заробітної плати. Держава надає виплати для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, розмір

цих допомог залежить від віку кожної дитини. Окрім виплат здійснюється соціальний супровід, в даному контексті – це соціальна допомога, що включає в себе послуги фахівців або групи фахівців у сфері соціально-педагогічного, психологічного, юридичного, соціально-медичного та інформаційного спрямування. Ці послуги націлені на створення відповідних умов для проживання дітей. Соціальний супровід здійснюється за місцем проживання прийомної або опікунської родини. Його метою є захист та забезпечення дотримання прав дитини при наданні послуг. Завданнями соціального супроводу є:

1. Допомога в забезпеченні їжею, побутовою технікою та інше;
2. Допомога в оформленні пілг, захист прав та інтересів прийомних сімей, перевірки всіх необхідних документів;
3. Перевірка отримання батьками державних виплат, при необхідності допомога в залученні додаткових коштів на лікування дитини;
4. Сприяння до навчання дітей, у них має бути все необхідне для навчання. Також мають вирішуватись всі проблемні питання, які заважають дітям під час навчання. Якщо у дитини є вади (фізичні/психологічні), то доцільним буде індивідуальне навчання. В цьому питанні потрібен окремий та спеціальний підхід. Найголовнішим для дитини є відчуття турботи та уваги від педагогів. Це має сприяти формуванню життєво-важливих навичок. Батьки, в свою чергу, мають навчитися методам виховання з розумінням почуттів, емоцій дитини та своїх;
5. Збереження та охорона здоров'я дітей;
6. Надання інформації прийомним родинам про різні гуртки, секції, заходи та інше.

Прийомні батьки мають дослухатися до всіх рекомендацій спеціалістів та діяти злагоджено, для того, щоб дитина повноцінно жила та розвивалась. Обов'язковим є повага та дослухання до думки самої дитини. Зрозумілим є і те, що соціальний працівник має буди толерантним та не повинен розповсюджувати інформацію про своїх клієнтів. В процесі соціального супроводу має

враховуватись індивідуальність кожної дитини. Формами такого супроводу є: бесіди, консультування, телефонні розмови, анкетування, зустрічі соціальних працівників з педагогами та іншими фахівцями, тренінги для батьків, тестування та інше. При цьому соціальний працівник виконує різні ролі, тобто він залучає батьків до роботи з іншими спеціалістами, спілкується з дітьми та захищає їхні права, консультує батьків та досліджує ефективність виконаної роботи. Тому соціальний працівник має бути кваліфікованим та обізнаним у багатьох питаннях. Починаючи з моменту офіційного прийняття рішення про створення прийомної сім'ї та передачу дитини на виховання та проживання в ній, розпочинається проведення соціального супроводу. Перед початком цього супроводу здійснюється аналіз потреб кожної дитини, звертаючи увагу на її стан здоров'я, психічний стан, розвиток чи можливу інвалідність. Соціальний працівник визначає та оцінює потреби кожної дитини і розробляє план соціального супроводу. Цей план є стратегією спільних дій фахівців, які надають соціальні послуги, соціального працівника та членів прийомної сім'ї з метою створення сприятливих умов для розвитку дитини. Він підлягає коригуванню та змінам за участю батьків та дітей. Соціальний працівник аналізує потенціал та ресурси батьків для забезпечення належного догляду та задоволення потреб дитини в області здоров'я, освіти та навичок самообслуговування. Також він оцінює, чи здатні прийомні батьки створити для дітей емоційно тепле середовище, сприяючи їхньому розвитку і відчуттю захищеності та стабільності. Завершення діяльності прийомної/опікунської сім'ї позначає завершення соціального супроводу. Це відбувається за умов досягання дітьми повноліття, прийомні діти усиновлюються або повертаються до рідних батьків, конфліктні ситуації з прийомними батьками або їх важкі хвороби, смерть дитини або батьків. Перед завершенням соціального супроводу соціальний працівник узагальнює результати та визначає причини припинення функціонування прийомної/опікунської сім'ї.

Війна в Україні нанесла великі травми дітям. Хтось постраждав фізично, а хтось психологічно, а хтось був змушений покинути свої домівки. Так, для

організованої евакуації дітей на безпечні території, у тому числі за кордон, працює Координаційний штаб по допомозі дітям та сім'ям з дітьми в умовах надзвичайного або воєнного стану. В першу чергу, забезпечується евакуація дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей, які цілодобово перебувають у закладах. У період надзвичайного та воєнного стану виїзд за межі України дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, які влаштовані до прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, передані під опіку, піклування, здійснюється у супроводі прийомних батьків, батьків-вихователів, опікуна, піклувальника або уповноваженої ними особи. При цьому, для виїзду дітей за межі України в супроводі уповноважених осіб необхідно отримати погодження органу опіки та піклування чи військової адміністрації за місцем свого фактичного перебування. Це дозволяє забезпечити безпеку дітей і одночасно відповідний юридичний супровід контроль за подальшим місцем розміщення кожної дитини [26].

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» одним із чинників, що можуть зумовити СЖО є саме шкода, завдана бойовими діями, збройними конфліктами чи тимчасовою окупацією. В умовах воєнного стану, згідно законодавства, за неможливості застосування загального порядку організації та надання соціальних послуг, то ці послуги мають надаватися екстренно (кризово). Така система організації роботи забезпечує оперативне прийняття рішень про надання соціальних послуг надзвичайний період [36].

Рішення про надання або відмову в наданні соціальних послуг екстренно має прийматися невідкладно і не пізніше однієї доби з моменту отримання повідомлення, заяви, звернення. Соціальні послуги повинні надаватися безкоштовно. У разі стабілізації ситуації, яка не буде загрожувати життю та здоров'ю людини, використовується технологія випадку. Ведення випадку – спосіб організації надання соціальних послуг отримувачу, за якого визначений спеціаліст оцінює потреби, планує, організовує та координує процес надання соціальних послуг, у тому числі з іншими надавачами, проводить моніторинг та оцінює результативність наданих послуг, залучає отримувача та його соціальне

оточення до взаємодії і стимулює до самостійності у процесі подолання, мінімізації складних життєвих обставин. Ведення випадку можна розглядати як інструмент оптимізації затрат, збільшення ефективності, раціонального використання послуг і ресурсів. Це унікальна технологія, що об'єднує в собі і інші технології роботи з сім'єю, а саме: оцінка потреб, аналіз життєвої ситуації, надання послуг [2]. Органам місцевого самоврядування рекомендується надати право приймати рішення про надання соціальних послуг кризово безпосереднім надавачам таких послуг, а саме центрам соціальних служб, центрам надання соціальних послуг, тощо, але з подальшим інформуванням органів місцевого самоврядування про їх надання. Виявлення сімей в СЖО здійснюють фахівці із соціальної роботи та інші суб'єкти соціальної роботи [25]. З метою швидкого реагування на проблеми сімей в СЖО бажано всю інформацію про такі сім'ї, а це повідомлення та заяви доводити до відома ФСР або до осіб, на яких покладені їх обов'язки для швидкого проведення оцінки їхніх потреб в наданні соціальних послуг. У разі оцінювання потреб пропонується заповнювати лише розділи акту оцінки потреб, що мають життєво важливе значення [37]. Також допустимим є складення акту потреб по телефону або будь-яким можливим ресурсом. Під час соціального супроводу сімей в СЖО можна підтримувати зв'язок по телефону або через можливі месенджери. У разі необхідного вивезення сімей на безпечні території, особливо при залученні волонтерів – вести облік сімей, які евакуювались або потребують цього.

Отже, сучасна реальність свідчить про необхідність особливої уваги та підтримки сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах в умовах воєнного стану. Організація соціального супроводу для цих сімей має свої важливі особливості, які потребують уважного аналізу та розробки ефективних стратегій. У розглядаємій темі особливість полягає у тому, що сім'ї перебувають у стані тривалого стресу та нестабільності, що вимагає комплексного підходу та негайних заходів. Воєнний конфлікт створює важкі умови для забезпечення базових потреб сімей та психологічного благополуччя. Ефективний соціальний супровід для таких сімей передбачає комплексні заходи забезпечення не лише

матеріальної допомоги, а й психологічної підтримки, медичної допомоги та соціальної реабілітації. Важливо забезпечити доступ до освіти та можливості для самореалізації в умовах кризи. Організація соціального супроводу сімей у воєнний період вимагає відповідальності та координації з боку держави, громадських організацій та міжнародних партнерів. Важливо розробити та впровадити ефективні програми, які забезпечать комплексну та системну підтримку сімей у кризових умовах. Таким чином, розуміння особливостей соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах в умовах воєнного стану є ключовим для створення ефективних стратегій допомоги, спрямованих на відновлення соціальної стабільності та психологічного благополуччя вразливих сімей.

1.3. Організація соціального супроводу сімей, у місцях компактного проживання

В умовах повномасштабного вторгнення Росії на наші землі, люди вимушені рятувати та забезпечити свої життя, покидаючи власні оселі. Це призводить до внутрішнього переміщення осіб, поклавши важкий гуманітарний виклик перед суспільством. В таких кризових ситуаціях, коли сім'ї втрачають свої домівки та звичне життя, надання соціальної підтримки стає невід'ємною складовою для їхнього відновлення та адаптації. розглядає важливі аспекти та стратегії, спрямовані на створення умов для підтримки сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах та знаходять тимчасовий притулок в спеціально організованих місцях компактного проживання. У місцях компактного проживання для внутрішньо переміщених сімей забезпечуються базові житлові умови, вони виступають ключовим елементом гуманітарної складової, спрямованої на надання повного спектру соціальних послуг та підтримки. Саме в цих умовах сім'ї стикаються з викликами адаптації до нового середовища, втратами, травмами та неспростованим стресом, що вимагає невідкладної та комплексної допомоги.

Однією з основних задач соціального супроводу є визначення індивідуальних потреб та забезпечення персоналізованої підтримки для кожної сім'ї. Це охоплює аспекти, такі як доступ до освіти, медичної допомоги, правової консультації та психологічної підтримки. Організація соціального супроводу враховує особливості кожної сім'ї, створюючи адаптовані підходи, які дозволяють їм відновлюватися та інтегруватися. Психосоціальна підтримка грає важливу роль у розумінні емоційних та психологічних викликів, з якими стикаються ВПО. Така підтримка спрямована на зниження рівня стресу, покращення психічного здоров'я та підтримку в процесі подолання травматичних подій.

В Харкові діють 35 місць компактного проживання (МКП) для ВПО. (3 з них Бермінводи, смт. Кочеток, м. Красноград. Тому в Харкові їх 32). Зараз в МКП проживає 4922 людини, чоловіки 1686, жінки 2431, з них 805 діти, людей з

інвалідністю 247, маломобільних 124, кількість сімей 1472. Кількість місць в МКП Харкова - 5819. З данною інформацією була ознайомлена в період проходження практики на базі Харківського Благодійного Фонду «Благо», виконуючи деякі функції соціального працівника.

Внутрішньо переміщена особа (ВПО) - в українському законодавстві це громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру [3].

В організації соціального супроводу сімей СЖО ключову роль відіграє соціальний працівник. Його задачею є визначення основних потреб проживаючих в шелтерах. Для того, щоб зробити оцінку потреб ВПО, заповнюється анкета. В ній зазначається загальна інформація про особу (ПІБ, дата народження, адреса місця реєстрації/проживання), орієнтовний термін перебування в шелтері, контактний номер телефону); інформацію про інших членів сім'ї (ПІБ та ким доводиться, дата народження, рід занять (робота, навчання, садочок), основні актуальні потреби); особливості стану ВПО (членів сім'ї) на момент оцінки (включаючи захворювання, зокрема інвалідність, гострі стресові реакції, зовнішній вигляд та поведінку, наявність шкідливих звичок тощо); інша важлива інформація, наприклад відсутність документів; потреби і ресурси родини (безпека (зокрема психологічний комфорт та медичні потреби), житлові потреби, освіта та зайнятість, матеріальне становище (заощадження, виплати, заробітня плата наразі), гуманітарні потреби (їжа, одяг та його розміри, засоби гігієни, іграшки, канцтовари для навчання). В висновку складається план супроводу в якому зазначається: перелік заходів для досягнення результату, виконаці, термін виконання та примітки щодо виконання. Оцінка потреб ВПО є необхідним етапом для ефективною розробки та реалізації програм соціального супроводу та допомоги. Цей процес визначає конкретні потреби, величину та

характер засобів, які необхідно надати, забезпечуючи індивідуалізований та адаптований підхід до кожного випадку. Це можна назвати стратегічним інструментом для гуманітарної допомоги, що забезпечує ефективний підхід до надання соціальної підтримки.

Після збору інформації, соціальний працівник має знайти ресурси для того, щоб задовільнити потреби сімей. Це можна зробити за допомогою залучення благодійних організацій та фондів, для забезпечення гуманітарною допомогою, їжею, одягом та ліками людей в місцях компактного проживання.

Розповсюдженою проблемою ВПО є втрата документів, тому соціальний працівник має допомогти в їх оформленні або відновленні. До шляхів допомоги відносяться:

1. Надання повної інформації ВПО щодо необхідних документів, процедур та термінів для їхнього оформлення чи відновлення.
2. Висвітлення особливостей процесу отримання чи відновлення різних документів, включаючи вимоги та необхідні етапи.
3. Сприяння у встановленні зв'язку та взаємодії ВПО із відповідними органами влади та установами, які здійснюють процедури оформлення чи відновлення документів.
4. Допомога ВПО у зборі всіх необхідних документів, які потрібні для відновлення чи отримання нових документів.
5. Захист інтересів ВПО перед органами влади та іншими інституціями для спрощення процедур та швидкого вирішення питань щодо документації.
6. Систематичний моніторинг процесу оформлення чи відновлення документів для вчасного виявлення та вирішення можливих труднощів.
7. Надання емоційної підтримки та допомоги у подоланні стресу, пов'язаного з втратою чи відсутністю документів.

Соціальний працівник виступає як посередник, сприяючи ефективній взаємодії ВПО з системою отримання та відновлення документів, що важливо для відновлення їхнього нормального життя.

Люди, яким довелося покинути свої домівки через війну та виїхати до більш безпечних регіонів України, можуть отримати статус переселенця та виплати від держави. Соціальний працівник допомагає в оформленні цього статусу родинам, які перебувають в місцях компактного проживання. Оформлення статусу ВПО та довідки є правом самої людини, а не обов'язковою процедурою але вона надає можливість здійснити процедуру переоформлення пенсії або соціальних виплат, а також отримати доступ до медичного обслуговування та влаштувати дитину до школи чи дитячого садочка. Отримати її можна онлайн через мобільний додаток Дія або офлайн за місцем проживання. Грошову допомогу від держави можуть отримати ті громадяни України, які перемістилися з областей, де відбуваються або тривають бойові дії, з тимчасово окупованих територій і громад під блокадою. Цей перелік затверджує Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій. Подати заяву на отримання статусу переселенця з 14 років можна самостійно, від імені дитини це мають робити батьки. Якщо людина є недієздатною або має обмежену дієздатність — від її імені документи подає законний представник. До переліку необхідних документів відноситься: заява про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи; паспорт громадянина України; якщо прописка не вказана в паспорті, варто надати інший документ на підтвердження. Це може бути військовий квиток, трудова книжка, медичні чи інші документи, які підтверджують факт проживання на відповідній території. Якщо заяву подає законний представник, також потрібно надати: документ, який посвідчує особу законного представника; документ, який підтверджує повноваження особи як законного представника (або родинні стосунки між дитиною і заявником); свідоцтво про народження дитини. Подати заяву та отримати статус переселенця на виплати для ВПО можна як онлайн, так і офлайн. Оформлення онлайн – це простий спосіб отримати комплексну послугу всього за кілька кліків, без очікування у чергах та додаткових паперів. Це дозволяє не лише отримати довідку про статус переселенця, але й подати заявку на отримання допомоги від держави. При оформленні офлайн можна обрати найближчий відділ ЦНАП або соцзахисту, який надає послуги для ВПО; звернутись

туди з усіма підготовленими документами; обрати банківську карту для виплат або замовити її в банку; подати заяву на отримання допомоги. Всі ці дії контролює соціальний працівник для того, щоб допомогти людині все правильно оформити.

Дуже важливим завданням є пошук найближчої лікарні до місця проживання родини та укладання декларації з сімейним лікарем. Це необхідно через такі причини як :

1. Створення зв'язку з медичною допомогою. Укладання декларації з сімейним лікарем встановлює особистий та довірливий зв'язок між медичним фахівцем та сім'єю ВПО. Це важливо для забезпечення доступу до належної медичної допомоги.
2. Доступ до рутинної медичної допомоги. Декларація з лікарем надає можливість ВПО отримувати регулярні медичні огляди, що дозволяє вчасно виявляти та лікувати захворювання.
3. Координація медичної допомоги. Сімейний лікар може координувати роботу із спеціалізованими медичними фахівцями, щоб забезпечити повноцінну медичну допомогу відповідно до потреб ВПО.
4. Психосоціальна підтримка. Лікар, який вже знайомий з сім'єю, може надати не лише медичну, але й психосоціальну підтримку.
5. Контроль за станом здоров'я. Декларація з лікарем дозволяє вести систематичний медичний моніторинг, що є важливим для вчасного виявлення та лікування будь-яких проблем зі здоров'ям ВПО.

Попри повномаштабну війну, українці потребують різнопланової медичної допомоги та лікарських засобів. В Україні продовжує діяти програма «Доступні ліки», за якою люди можуть отримувати ліки безоплатно або з невеликою доплатою. Для цього сімейний лікар має надати електронний рецепт. Так, 27 лютого 2023 року набрав чинності наказ МОЗ №351, яким затверджено оновлений Реєстр лікарських засобів, які підлягають реімбурсації за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення. До оновленого включено лікарські засоби, що застосовуються у разі серцево-судинних захворювань, бронхіальної астми, цукрового та нецукрового діабетів, у разі

розладів психіки та поведінки, епілепсії, хвороби Паркінсона, хронічних обструктивних захворювань легень (ХОЗЛ), потреби в імуносупресії. Тож на сьогодні програма «Доступні ліки» охоплює 405 препаратів (крім інсуліну та комбінованих лікарських засобів) та ще 72 препарати інсуліну і 9 комбінованих лікарських засобів [27].

Якщо в сім'ї є діти, то треба пам'ятати і про їхні потреби. Соціальний працівник має допомогти в забезпеченні доступу до освіти для дітей, включаючи оформлення документів, консультування щодо шляхів навчання та взаємодії з місцевими школами. Також обов'язковим є задоволення базових потреб дитини в одязі, канцтоварах, іграшках тощо. Організація заходів та розважальних програм для дітей добре сприяє їх соціалізації та допоможе відволіктись від стресів. Дуже важливим є й психологічна допомога, так як діти переживаючи травмуючі події потребують емоційної підтримки соціального працівника та психолога. Зрозумілим є і те, що родини з дітьми також потребують юридичної та медичної допомоги. В випадках, коли в родині над дитиною скоюють жорстоке ставлення, насильство або батьки неналежним чином виконують свої батьківські обов'язки – соціальний працівник зобов'язаний повідомити про це відповідні органи, такі як служби у справах дітей та поліція.

Одним з ключових питань соціального працівника є влаштування на роботу працездатних осіб з сімей ВПО. Він може надавати їм значущу підтримку для успішного та ефективного влаштування на роботу. Це може бути:

1. Проведення індивідуальних консультацій для визначення професійних навичок, інтересів та кар'єрних цілей ВПО.
2. Допомога в оцінці та розвитку професійних навичок, необхідних для конкретної роботи чи галузі.
3. Залучення центрів зайнятості.
4. Проведення консультацій щодо написання резюме, підготовки мотиваційних листів та розвитку навичок ведення співбесід.
5. Сприяння у пошуку робочих вакансій та підказки щодо платформ для пошуку роботи.

6. Сприяння у встановленні контактів з потенційними роботодавцями.
7. Сприяння в участі в професійних тренінгах та курсах для покращення навичок та збільшення шансів на робочу вакансію.
8. Надання інформації щодо прав та обов'язків працівників, включаючи консультації з трудового законодавства.
9. Надання емоційної підтримки та допомоги в подоланні стресу, пов'язаного із зміною робочого місця.

Соціальний працівник може виступати помічником, допомагаючи працездатним ВПО знайти та отримати стійке робоче місце.

Не можна не зазначити логістичну складову соціального супроводу сімей СЖО в МКП. Можна навести такий приклад ситуації, як людина має оформити документи але за станом здоров'я вона не може самостійно добратися до відповідної служби. Соціальний працівник має продумати та організувати транспортування особи до пункту призначення та назад до шелтеру, при цьому він має супроводжувати її. Інший приклад ситуації, коли людина потребує операції, треба також організувати транспорт до лікарні, знайти ресурси для оплати операції, ліків тощо.

Аналізуючи функції, які виконує соціальний працівник, можна зробити висновок, що ця професія вимагає високого рівня професіоналізму та професійної компетентності. Соціальний працівник повинен орієнтуватися не лише в законодавстві з питань соціального, юридичного, соціально-медичного захисту, але й володіти технологіями, методами соціальної роботи, культурою поведінки, враховувати національні особливості побуту [28].

Співпраця з громадою та партнерами грає ключову роль у наданні ефективної соціальної допомоги. Залучення різних стейкхолдерів, включаючи неприбуткові організації, місцеві влади та донорські організації, допомагає створити умови для більш широкого спектру послуг та ресурсів.

Завданням організації соціального супроводу є не тільки надання допомоги на етапі кризи, але й підготовка сімей до самостійного життя в подальшому. Планування та реалізація програм трудової реабілітації, освітніх ініціатив та

інших заходів сприяє сталому відновленню та адаптації ВПО до нових умов життя. Можна визначити, що ефективний соціальний супровід впливає на стабільність та благополуччя сімей в умовах внутрішнього переміщення. Важливі аспекти такого супроводу включають надання психосоціальної підтримки, організацію освіти для дітей, забезпечення базових потреб, індивідуалізовану допомогу та сприяння вирішенню юридичних питань. Особлива увага приділяється створенню безпечного та захищеного середовища для сімей, а також взаємодії з місцевими ресурсами та громадськістю. Зазначається, що комплексний підхід до соціального супроводу сприяє адаптації сімей до теперішніх умов, сприяючи їхньому самостійному функціонуванню в місцях компактного проживання.

Отже, дослідження процесу організації соціального супроводу сімей у місцях компактного проживання підкреслює важливість забезпечення належного рівня підтримки для цих сімей. Соціальний супровід є ключовим елементом допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах, зокрема в умовах військового конфлікту або інших кризових ситуаціях. Програми соціального супроводу мають сприяти створенню інфраструктури для надання психологічної, соціальної та економічної підтримки сім'ям. Нові стандарти та методи що враховують особливості цих сімей, повинні бути розроблені з урахуванням їхніх потреб та викликів. Використання різноманітних методів підтримки, є ключовими чинниками для покращення якості життя цих сімей та забезпечення їхньої стабільності та самостійності у майбутньому.

Висновки до першого розділу

Незважаючи на тяжкі часи, що переживають українці, важливо відзначити, що соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах не обмежується лише наданням матеріальної допомоги. Зокрема, психосоціальна підтримка, індивідуалізована робота з потребами кожної сім'ї, юридична допомога сприяють вирішенню життєвих труднощів та визначаються як ключові аспекти ефективного соціального супроводу. Надання комплексної допомоги, спрямованої на підтримку та відновлення стабільності, стає ключовим завданням соціальних працівників у цьому контексті. Важливо підкреслити значення розбудови довіри між соціальними працівниками та сім'ями, оскільки це є основою ефективної взаємодії. Здатність слухати, розуміти та реагувати на індивідуальні потреби допомагає побудувати партнерські відносини, спрямовані на досягнення конкретних цілей сімей. Додатково, врахування гендерних аспектів та особливостей різних вікових груп членів сім'ї дозволяє забезпечити більш ефективні та інклюзивні підходи до соціального супроводу. Наприклад, надання психологічної допомоги дітям, які пережили травматичні події, або спеціалізована підтримка жінок, які стали жертвами насильства, сприяє створенню безпечного та сприятливого середовища для відновлення сім'ї. Здійснення соціального супроводу також вимагає тісної співпраці з іншими галузями, такими як освіта, медицина, психологія та право. Такий інтегрований підхід дозволяє вирішувати різноманітні проблеми, з якими зіштовхуються сім'ї, забезпечуючи їм повноцінну підтримку та ресурси для подолання труднощів. Важливим аспектом є також надання інформації про доступні ресурси та послуги, що дозволяє сім'ям більш ефективно використовувати наявні можливості для покращення своєї ситуації. Крім того, розвиток інноваційних технологій, таких як онлайн платформи для надання соціальної допомоги, відкриває нові можливості для підтримки сімей у складних життєвих обставинах. Такі цифрові інструменти можуть забезпечити швидкий доступ до інформації, консультацій та допомоги, що особливо важливо в умовах воєнного стану, коли фізичний доступ до соціальних служб може бути обмеженим. Узагальнюючи,

організація соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, вимагає комплексного підходу, адаптованого до конкретних потреб кожної сім'ї. Впровадження цих теоретичних основ в практику сприятиме покращенню якості життя сімей, які опинилися в ускладнених умовах. Використання інтегрованого підходу, що включає співпрацю різних галузей та впровадження інноваційних технологій, дозволить забезпечити ефективну та своєчасну допомогу, підвищуючи рівень соціальної підтримки та адаптації сімей до складних життєвих обставин.

РОЗДІЛ 2

СТАНДАРТИ ТА МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ
ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ2.1. Аналіз існуючих стандартів в системі соціального супроводу сімей,
які опинилися в складних життєвих обставинах

Стандарти в наданні соціальних послуг відіграють ключову роль у забезпеченні якості, доступності та ефективності цих послуг. По-перше, вони гарантують однаковий рівень якості та стандартів у всіх аспектах надання соціальної допомоги, забезпечуючи безпеку та захист прав отримувачів. По-друге, стандарти сприяють професійній підготовці та розвитку працівників соціальної сфери, підвищуючи їхню компетентність та забезпечуючи відповідність сучасним вимогам. По-третє, вони сприяють ефективному використанню ресурсів та оптимізації процесів надання послуг, що робить їх більш доступними та ефективними. Крім того, стандарти дозволяють встановлювати чіткі правила та процедури, сприяючи прозорості та відповідальності у роботі з соціальними послугами. Окрім того, вони допомагають у створенні системи моніторингу та оцінки якості, що дозволяє постійно вдосконалювати процес надання соціальних послуг відповідно до потреб суспільства. Таким чином, стандарти в наданні соціальних послуг є важливим інструментом у забезпеченні якості, доступності та ефективності соціальної допомоги.

Соціальний супровід сімей СЖО здійснюється відповідно до державного стандарту. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - соціальна послуга соціального супроводу), показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу з метою подолання чи мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин, у яких перебуває сім'я (особа). У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих

її місцевостях, наявності загрози життю чи здоров'ю членів сім'ї (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин, соціальна послуга соціального супроводу може надаватися екстрено (кризово). У такому разі застосовуються спеціальні вимоги до її змісту, обсягу, умов та порядку надання [30].

Цей стандарт застосовується для організації та забезпечення соціального супроводу осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують допомоги для подолання або зменшення негативного впливу цих умов, а також для здійснення контролю та моніторингу якості надання цієї соціальної послуги з метою забезпечення її ефективності та відповідності стандартам. Соціальна послуга надається соціальним працівником після комплексного визначення та оцінки потреб особи, складається індивідуальний план та укладається договір про надання соціальних послуг. Рішення щодо соціального супроводу сім'ї (особи), яка знаходиться в СЖО ухвалюється за згодою особи, яка отримує послугу, або її законного представника. Індивідуальні потреби родини визначаються для того, щоб визначити причини виникнення СЖО, як вони впривають на членів родини, наявність негативного впливу на ступінь виконання батьківських обов'язків з виховання, догляду та утримання дітей. Важливо знайти сильні сторони сім'ї та активізувати її ресурси з залученням найближчого оточення та громади для розробки та виконання плану соціального супроводу. Результати оцінки потреб фіксуються у відповідному акті. Наступним етапом є складання індивідуального плану, це основа надання соціальної послуги. Він складається згідно з потребами родини. Задля досягнення позитивних результатів соціального супроводу цей план переглядається через місяць від його початку. Це робиться для підтвердження ефективності соціальних послуг, уточнюється обсяг послуг та заходів для досягнення результатів, можуть корегуватися дії плану на наступний період надання соціальних послуг. У випадку відсутності позитивних результатів, індивідуальний план може бути переглянутий та скоригований раніше. Підсумковий огляд плану проводиться протягом останнього місяця роботи з отримувачем соціальної послуги або його законним

представником. Якщо строк соціального супроводу продовжується, індивідуальний план доповнюється. Із кожним отримувачем соціальних послуг укладається договір про надання соціального супроводу відповідно до плану. Отримувач соціальної послуги або його законний представник разом із представником організації, яка забезпечує соціальну послугу, підписують договір про її надання. Соціальні послуги надаються за місцем проживання особи або за розташуванням суб'єкта надання послуги. Соціальний супровід здійснюється не довше шести місяців, але якщо випадок важкий, то термін надання послуги може збільшитись до року. Супровід здійснюється за деякими принципами. По перше – це доступність, тобто соціальний працівник надає в повному обсязі інформацію про соціальні послуги, терміни та умови її надання. По друге – це незалежність особи, яка отримує послуги, мається на увазі те, що соціальний працівник застосовує індивідуальний підхід до кожної людини, в залежності від психічного, фізичного стану особи, толерантне ставлення до релігійних, політичних переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічної, соціальної приналежності, сімейного та фінансового стану, місця проживання, громадянства та мови отримувачів соціальних послуг. Важливим моментом є те, що особа має бути проінформована про свої права та обов'язки, а також про державні та громадські організації, які здійснюють захист прав людини. Наступним є захист, безпека отримачів послуг-це означає, що соціальний працівник має виконувати свої обов'язки з повагою до гідності людини, не допускати дискримінаційні та негуманні дії, не застосовувати фізичного, психологічного та інших видів насильства. Особа має бути ознайомлена з порядком оскарження дій соціального працівника. Принцип конфіденційності інформації також є обов'язковим.

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

1. Відвідування сім'ї за місцем її проживання;
2. Оцінка потреб сім'ї СЖО
Складання індивідуального плану соціального супроводу;

3. Надавання інформації щодо всіх питань, які пов'язані з отриманням соціальних послуг;
4. Бесіди з родиною, її членами, найближчим оточенням;
5. Надання психологічної підтримки, яка відповідає професійній компетенції (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);
6. Проведення та організація так званих сімейних групових нарад, залучення сім'ї до тренінгів, лекцій;
7. Допомога з оформленням документів;
8. Перенаправлення родини до інших фахівців;
9. Організація груп взаємодопомоги;
10. Ведення документації.

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

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує забезпечення своєї діяльності інформаційно-методичними ресурсами, зокрема, забезпечує своїх працівників нормативними актами, методичними матеріалами та іншою необхідною документацією в галузі надання соціальних послуг. Соціальний працівник організовує здійснення дій щодо надання соціального супроводу з залученням (при необхідності і на умовах договору) інших підприємств, установ, організацій та фізичних осіб.

Використання ресурсів у процесі організації надання соціальної послуги соціального супроводу включає раціональне та ефективне використання різноманітних матеріальних, людських та інших ресурсів з метою забезпечення максимальної користі для отримувачів послуги. Для цього важливо враховувати конкретні потреби та можливості отримувачів, а також специфіку самої послуги.

1. Матеріальні ресурси: Це можуть бути фінансові кошти, матеріальні блага, обладнання, приміщення тощо, які необхідні для забезпечення якісного надання послуги. Наприклад, це може включати фінансування програм та проектів, закупівлю необхідного обладнання для проведення робіт з сім'ями, забезпечення транспорту для відвідування отримувачів послуги тощо.
2. Людські ресурси: Це фахівці, які забезпечують надання соціальної послуги. Сюди входять соціальні працівники, психологи, керівники програм, волонтери тощо. Важливо, щоб ці фахівці мали відповідні знання, навички та досвід для успішного виконання завдань соціального супроводу.
3. Інформаційні ресурси: Включають у себе будь-яку інформацію, яка може бути корисною для надання послуги. Це можуть бути бази даних, наукові дослідження, інформаційні брошури, методичні посібники, доступ до консультацій з інших спеціалістів тощо. Доступ до інформації допомагає фахівцям у прийнятті обґрунтованих рішень та розробці індивідуальних планів соціального супроводу.
4. Соціальні ресурси: Це різноманітні партнерські відносини з громадськими організаціями, державними структурами, місцевими громадами тощо. Співпраця з іншими організаціями може допомогти в розширенні доступу до ресурсів, обміні досвідом та кращому вирішенні проблем отримувачів послуги.

Використання цих ресурсів сприяє ефективному та якісному наданню соціальної послуги соціального супроводу та сприяє досягненню позитивних результатів для отримувачів послуги.

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

1. Покращення якості послуг: Оцінка дозволяє визначити, наскільки ефективно соціальний супровід відповідає потребам та очікуванням

клієнтів. Результати оцінки можуть вказати на можливі недоліки та допомогти вдосконалити процес надання послуг.

2. Моніторинг виконання цілей: Оцінка дозволяє визначити, чи досягнуті поставлені цілі в процесі соціального супроводу. Це допомагає перевірити ефективність заходів та зрозуміти, чи необхідно вносити зміни до стратегії надання послуг.
3. Оцінка впливу: Часто важливо визначити, який вплив має соціальний супровід на життя клієнтів та їхнє оточення. Оцінка ефективності може допомогти зрозуміти, чи досягаються очікувані позитивні зміни та які аспекти потребують додаткової уваги.
4. Оптимізація ресурсів: Відомості, отримані в результаті оцінки, можуть вказати на можливості оптимізації використання ресурсів, таких як час та кошти. Це допомагає ефективніше розподіляти ресурси та максимізувати вплив соціального супроводу.
5. Звітність та прозорість: Оцінка є важливим елементом звітності перед управлінцями, фінансовими спонсорами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами. Вона надає об'єктивну інформацію про результати та вплив соціального супроводу.

Існують механізми оцінки, які показують дотримання стандарту надання соціального супроводу. Діяльність соціального працівника, який надає соціальну послугу підпадає під внутрішнє та зовнішнє оцінювання на відповідність професійним вимогам та законодавству України. Для оцінки якості надання соціальної послуги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах, використовуються показники якості соціального супроводу. Результати внутрішніх та зовнішніх оцінок якості надання соціальних послуг публікуються та поширюються серед отримувачів цих послуг, їхніх законних представників та мешканців території, де діє організація, що забезпечує соціальні послуги. До показників якості послуги соціального супроводу сімей СЖО відносяться:

1. Частка людей, в яких після отримання послуги соціального супроводу відбулося поліпшення психологічного, фізичного та соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.
2. Частка людей, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів послуги.
3. Частка людей, які не здобули необхідних навичок, щоб впоратись з СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.
4. Частка людей, які здобули необхідні навички впоратись із СЖО та мінімізували їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.
5. Частка людей, яким достроково завершено надання соціального супроводу, через досягнення позитивних результатів, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.
6. Частка людей, яким послуга надавалась відповідно до їхніх потреб, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.
7. Частка працівників, які надавали послугу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей СЖО, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.
8. Ступінь забезпечення приміщеннями, обладнанням та матеріалами, необхідними для надання послуги у відповідності з установленими стандартами.

Суб'єкт, який надає соціальні послуги, проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності не рідше одного разу на рік, щоб перевірити відповідність наданих послуг вимогам Державного стандарту та вживає заходів для виправлення виявлених недоліків. Під час оцінювання залучаються надавачі соціальних послуг, отримувачі та/або їхні законні представники. З цією метою розробляються та впроваджуються консультації з отримувачами та їхніми представниками щодо відповідності наданих послуг вимогам, встановленим у Державному стандарті. Суб'єкти, які надають соціальні послуги, підлягають зовнішньому оцінюванню, яке проводять відповідні органи влади згідно з

законодавством. Суб'єкт, який надає соціальні послуги, вживає заходів для інформування отримувачів та їхніх представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання; забезпечення доступу отримувачів та їхніх представників до органу, який проводить зовнішнє оцінювання.

Визначення вартості соціальної послуги проводиться з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат та податку на додану вартість відповідно до чинного законодавства. Вартість соціальної послуги, яка фінансується за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

Існують також підстави для припинення послуги соціального супроводу. До них відносяться:

1. Досягнення позитивного результату соціального супроводу, тобто подолання або мінімізацію наслідків СЖО для родини, а також усунення причин і умов, що призвели до цих обставин.
2. Завершення строку дії договору про надання послуги соціального супроводу або порушення умов такого договору є одним із критеріїв для завершення надання соціального супроводу.
3. Якщо отримувач соціальної послуги змінює місце проживання чи перебування, це також може призвести до завершення надання послуги.
4. Письмова відмова отримувача послуги або його законного представника від її надання може стати підставою для завершення надання соціального супроводу, якщо ця відмова не порушує права і свободи інших осіб, зокрема дітей.
5. Систематична неучасть особи, яка отримує послуги без поважних причин у заходах, передбачених індивідуальним планом соціального супроводу, також може призвести до завершення надання послуги, за винятком випадків, коли це може порушити права і свободи інших осіб, зокрема дітей.

6. Рішення про завершення надання послуги соціального супроводу обговорюється з членами родини отримувача та/або його законним представником.
7. Надавач соціальної послуги повинен інформувати отримувача та/або його законного представника про можливість подальшої підтримки після завершення соціального супроводу відповідно до їх звернень.

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

Варто звернути увагу на особливості надання соціального супроводу екстрено (кризово) в умовах надзвичайного або воєнного стану, так як Україна переживає важкі часи через війну. Соціальна послуга надається екстрено після оцінки ситуації, в якій знаходиться отримувач послуги, яка проводиться за його зверненням (письмовим або усним) протягом однієї доби від моменту отримання відповідного запиту. Після проведеної оцінки складається акт про надання повнолітній особі соціальної послуги екстрено. Акт складається упродовж першого місяця з початку надання соціальної послуги. Після завершення роботи у акті фіксується інформація щодо необхідності подальшого надання соціальної послуги, та ця інформація надсилається відповідному підрозділу з соціального захисту разом з копією акта. Отримання соціальної послуги ґрунтується на

рішенні щодо її надання, яке ухвалюється структурним підрозділом з питань соціального захисту населення або суб'єктом, що надає соціальну послугу, відповідно до Закону України "Про соціальні послуги". Це рішення приймається негайно та забезпечується наданням соціальної послуги протягом однієї доби. Термін надання соціальної послуги екстрено (кризово) встановлюється індивідуально, але не перевищує 30 календарних днів. Протягом цього періоду суб'єкт, який надає послугу, здійснює заходи для вирішення найактуальніших проблем сім'ї або особи та допомагає їм в адаптації у новому середовищі (якщо сім'я або особа є внутрішньо переміщеними особами). Якщо після завершення 30-денного терміну надання екстреної (кризової) соціальної послуги сім'я або особа продовжують перебувати у складних життєвих обставинах, суб'єкт, що надає послугу, розробляє індивідуальний план та вживає заходів, передбачених цим Державним стандартом, що становлять зміст соціальної послуги. Під час надання екстреної (кризової) соціальної послуги не потрібно складати індивідуальний план чи укладати договір про надання такої послуги. Суб'єкт, що здійснює надання соціальної послуги, визначає заходи, які складають зміст цієї послуги, відповідно до додатка 3 до цього Державного стандарту та його власних можливостей забезпечити їх виконання. У разі, якщо суб'єкт, який надає соціальну послугу, не може задовольнити потреби отримувача, він повідомляє про це структурний підрозділ з питань соціального захисту населення для прийняття рішення щодо залучення додаткових ресурсів або іншого суб'єкта для надання соціальної послуги. У разі необхідності суб'єкт, який надає соціальну послугу, може залучити волонтерів для надання соціального супроводу. Для цього укладаються договори про волонтерську допомогу відповідно до Закону України "Про волонтерську діяльність". Під час надзвичайного або воєнного стану, а також протягом трьох місяців після його закінчення, не проводиться оцінка якості надання соціальної послуги соціального супроводу в Україні або в окремих її місцевостях.

В контексті теми, яка стосується допомоги сім'ям СЖО в умовах воєнного стану, хочу звернути увагу на розглядання гуманітарних принципів та

стандартів. Наше людство постійно зіштовхується зі складними викликами, такими як природні катаклізми, війни та інші кризові ситуації. Україна також переживає гуманітарні кризи, які виникають в результаті екологічних катастроф, природних катаклізмів, воєнних дій. Тому гуманітарна діяльність є важливим аспектом нашого сьогодення. Гуманітарна діяльність – це надання допомоги людям, що постраждали від конфліктів, природних катастроф, епідемій та інших надзвичайних ситуацій. Її ціль – забезпечення захисту життя, здоров'я та гідного існування людей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Гуманітарна діяльність також спрямована на забезпечення гуманітарного доступу для найбільш потребуючих і спрямована на захист прав людини та її гідності, незалежно від того, якої люди є національності, расової приналежності, яку релігію вони сповідують або якої статі вони є. Мета гуманітарної діяльності – підтримка людей, які постраждали внаслідок конфліктів та природних катастроф. Із самої назви можна зрозуміти, що гуманітарна діяльність керується почуттям гуманності та бажанням полегшити людське страждання. Вона немає на меті отримання жодних переваг, а керується бажанням допомогти незалежно від умов та ґрунтуючись на тих, які є моральними та етичними цінностями. Говорячи про цю діяльність, мається на увазі робота неурядових організацій, волонтерських ініціатив, національного уряду та міжнародних партнерів, які спрямовують її на забезпечення безпеки та життєвих потреб людей, які потерпіли від кризи. Наприклад діяльність Організації Об'єднаних Націй на надання гуманітарної допомоги раніше орієнтувалася на потреби жертв кризи, але потім цю концепцію було змінено. Її базою для надання гуманітарної допомоги ООН якраз стали права людини. Ця різниця є надзвичайно важливою, тому що не задовільнити потребу – може спричинити шкоду, а якщо порушити права людини, то це порушення норм які є. Людина на законних підставах може подати позов про відшкодування порушених прав. Під час здійснення гуманітарної діяльності, на сьогодні, організації, які здійснюють реагування на гуманітарні кризи різного характеру орієнтуються саме на підході, орієнтованому на права людини. Саме такий підхід зміщує наше мислення від "люди постраждали і

потребують допомоги" до "кожна людина має права на певні речі, такі як їжа, безпека, гідність тощо, а допомога – це спосіб забезпечити дотримання цих прав". Такий підхід має свої певні переваги та виклики. Перевагами підходу орієнтованого на права людини є те, що він:

1. Ставить постраждалих людей до центру уваги.
2. Надає більше можливостей постраждалому населенню, люди можуть знати про свої права
3. Він є більш вимірюваним, що є добре для нашого сьогодення.
4. Сприяє праву на гідність, як центральному компоненту гуманітарної діяльності.
5. Підвищує підзвітність носіїв обов'язків перед постраждалим населенням, тобто гуманітарних працівників та організацій перед людьми.
6. Заохочує більшу участь постраждалого населення в цій діяльності.

Також підхід орієнтований на права людини має певні виклики, тому що є більш амбітним, має ширші повноваження через те, що перспектива прав найчастіше ширша ніж перспектива нагальних потреб. Так само він може призвести до просування прав, які є недоступними в даному контексті. Існують чотири ключові наслідки цього підходу. Перше – це бути орієнтованим саме на людей. Друге – необхідність бути підзвітним. Третє – необхідність дотримання певних стандартів. Четверте – необхідність проведення адвокації. Задля того, щоб змістовно виміряти реалізацію основних прав, ми маємо користуватися певними стандартами, які допоможуть її виміряти. Тому гуманітарна діяльність ґрунтується на ряді стандартів, які розроблені з метою забезпечення якості та ефективності допомоги постраждалим від криз та конфліктів. Стандарти гуманітарної діяльності відіграють важливу роль у забезпеченні якості гуманітарної допомоги. Вони є набором вимог та критеріїв, які визначають мінімальний рівень якості та ефективності гуманітарних дій та інтервенцій. Стандарти допомагають забезпечити підходи відповідно до яких, гуманітарна допомога надається враховуючи вимоги міжнародного права, в принципі гуманності, незалежності, нейтральності та неупередженості. Вони також

сприяють покращенню координації та співпраці між гуманітарними організаціями та урядовими органами в рамках реагування на кризи. Крім того, дотримання стандартів підвищує рівень відповідальності та прозорості гуманітарних організацій, вони стимулюють їх до систематичного моніторингу та оцінки ефективності своїх програм, чи дозволяють підвищити якість та ефективність надання допомоги. Важливо зазначити, що стандарти гуманітарної діяльності є інструментом для забезпечення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах та складних гуманітарних ситуаціях. Стандарти допомагають забезпечити рівень допомоги, з урахуванням потреб та інтересів осіб СЖО, та не призводять до негативних наслідків. Основні стандарти гуманітарної діяльності включають [1] :

1. Міжнародне гуманітарне право – це набір правил та принципів, які регулюють поведінку в умовах збройного конфлікту та інших форм насильства та забезпечують захист прав гідності цивільних осіб, поранених та в'язнів війни.
2. Стандарти проекту SPHERE – це набір міжнародних стандартів, який визначає мінімальні норми і якість гуманітарної допомоги. Він включає в себе 12 тематичних блоків таких як вода, санітарія та гігієна, харчування, прихисток, які охоплюють всі аспекти гуманітарної допомоги. Також ці стандарти мають застосовуватись в проектуванні, реалізації програм гуманітарної допомоги. Вони надають практичні настанови щодо якості та мінімальних стандартів у таких сферах як вода, санітарія, гігієна, прихисток, харчування, охорона здоров'я та психологічна підтримка.
3. Гуманітарна хартія – це декларація, яка визначає права та потреби людей, які стали жертвами конфліктів або катастроф. Цей стандарт зобов'язує гуманітарні організації діяти відповідно до потреб та прав людей, захищати їхню гідність та безпеку. Гуманітарна хартія є частиною проекту SPHERE.
4. Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності – встановлює 9 зобов'язань, які організації та фізичні особи можуть використовувати для

покращення якості та ефективності гуманітарної допомоги, яку вони надають. Він також сприяє кращій підзвітності перед громадами і населенням, які потерпіли від кризи. Знаючи про свої зобов'язання, гуманітарні організації беруть на себе відповідальність ці зобов'язання виконати. Стандарт описує основні елементи гуманітарної діяльності, основою на принципах підзвітності та високої якості. Гуманітарні організації можуть використовувати його для проведення своєї роботи у відповідність до цього стандарту. Його можна використовувати як основу для перевірки діяльності, для такої, щоб було встановлено спеціальні стандарти та показники, з метою застосування його в різних умовах та для різних типів організацій.

5. Кодекс поведінки – це документ, який розроблений з метою забезпечення етичної та професійної поведінки гуманітарних працівників, а також збереження довіри та поваги громадськості до гуманітарної діяльності. Цей кодекс закликає гуманітарних працівників дотримуватися таких принципів, як нейтральність, незалежність, гуманність та неупередженість у своїй діяльності.

Важливо пам'ятати, що гуманітарні принципи згадуються у текстах міжнародного гуманітарного права, міжнародних нормах воєнних конфліктів, Женевських конвенціях 1949 року та протоколах до них. До фундаментальних принципів гуманітарної діяльності відносяться [6]:

1. Гуманність. Людські страждання повинні бути припинені, де б вони не були виявлені. Мета гуманітарної діяльності – захищати життя та здоров'я людини, забезпечувати повагу до неї. Діяльність має бути спрямована на полегшення страждань та зменшення людської катастрофи.
2. Нейтральність. Головний принцип – не підтримувати жодну зі сторін конфлікту, не брати участі у війні та не спияти будь-кому за будь-яких обставин. Нейтральність допомагає забезпечити безпеку гуманітарних працівників та можливість доступу до всіх територій, не необхідна допомога.

3. Неупередженість. Гуманітарна діяльність має відштовхуватись від потреб та надавати пріоритет найбільш нагальним ситуаціям катастрофи. Вона не допускає жодної дискримінації за ознакою національності, раси, статі, релігійних переконань, класової приналежності або політичних поглядів. Гуманітарні працівники мають відмовитись від дискримінації і надавати допомогу будь-кому з бенефіціарів.
4. Незалежність. Гуманітарна діяльність не повинна залежати від політичних, економічних, військових або інших цілей, які можуть переслідувати будь-які суб'єкти, незалежно від території її здійснення. Це означає, що гуманітарні організації мають право працювати в будь-яких умовах, забезпечуючи потреби найбільш вразливих населених територій. Незалежність також означає, що гуманітарні працівники не можуть бути пов'язані з будь-якою іншою діяльністю, окрім гуманітарної.

Міжнародне гуманітарне право закріплює право надавати допомогу виключно за неупередженими гуманітарними організаціями, у діяльності яких немає ворожого ставлення до певних осіб через будь-які відмінності. Недотримання цих принципів не дає стороні конфлікту законне право відмовити гуманітарній організації в доступі до постраждалих, це також може послабити правовий захист від фізичного нападу для працівників гуманітарної організації, якщо їх підозрюють у наданні військової переваги одній зі сторін конфлікту. Дотримання гуманітарних принципів – не лише професійний обов'язок, але й практична необхідність працівника громадської організації. У ситуаціях високої політичної напруги, зокрема підозри, що працівник гуманітарної організації може переслідувати приховані цілі – може призвести до небезпеки та конфліктів з місцевою владою та населенням. Саме тому, щоб отримати доступ та визнання, важливо мати репутацію організації, яка дотримується гуманітарних принципів. Окрім вже зазначених гуманітарних принципів, що є основою гуманітарної діяльності, окремо виділяється принцип “не нашкодь” та чотири принципи забезпечення захисту. Цікавим є те, що незважаючи на розповсюдженість принципу не нашкодити – його визначення як поняття не є особливо чітко

визначеним ні в теорії, ні в практиці. Його описують як цінність, як принцип втручання, як операційний принцип, як інструмент, тому через історичний контекст, принцип з'явився відносно нещодавно і не існує усталеного визначення цього поняття. В той же час можна сказати, що він означає те, що працівники не мають наражати людей на додаткові ризики через свої дії, це вказує на необхідність врахування потенційних негативних наслідків втручань і необхідність брати їх до уваги з урахуванням контексту місця проведення інтервенції. Також принцип не нашкодити означає – зробити крок назад і подивитись на контекст більш ширше, розглянути ті потенційні ризики, які можуть завдатися навколишньому середовищу. Тобто можна сказати, що це визначення вказує на пом'якшення наслідків, яке спрямовується не лише на бенефіціарів, а й на навколишнє середовище, роблячи акцент на тому, щоб зробити крок назад. Цей принцип заохочує суб'єктів думати перед тим, як діяти і мета полягає в тому, щоб посилити методологію розробки та управління проектами таким чином, щоб забезпечити розуміння негативних наслідків майбутніх проектів та програм. Що стосується чотирьох принципів забезпечення захисту, то вони лежать в основі всіх різновидів гуманітарної діяльності і охоплюють основні елементи забезпечення захисту в рамках надання гуманітарної допомоги. До першого принципу захисту належить те, що ми не маємо допускати, щоб результати наших дій могли наражати на небезпеку заподіяння більшої шкоди. Цей принцип розглядає проблеми в рамках забезпечення захисту, які можуть виникнути або посилитися в ході надання гуманітарної допомоги. Згідно з гуманітарною хартією учасники надання гуманітарної допомоги зобов'язані докладати максимум зусиль, щоб не заподіяти населенню, яке постраждало від надзвичайних ситуацій або збройного конфлікту більшої шкоди. Наприклад – не варто будувати прихисток для переміщених осіб в небезпечних місцях. Другий принцип захисту говорить про те, що ми маємо забезпечити людям доступ до неупередженої допомоги, яку надають відповідно до потреб та без будь-якої дискримінації. Цей принцип потребує забезпечення того, щоб гуманітарна допомога була доступна всім, кому

вона потрібна. Особливо це стосується найбільш вразливих груп населення незалежно від того, які погляди вони сповідують. Відмова в доступі до необхідної допомоги є однією з основних проблем, що виникають в рамках забезпечення захисту. Це може стосуватися також відмови гуманітарними організаціями у безпечному міндоступі до надання допомоги. Третій принцип – це надавати людям захист від психологічної та фізичної шкоди, завданої в результаті насильства або обмеження волі. Він має на меті захист від насильства, примусу чи спонукання зробити щось проти своєї волі чи інші дії, які були насильно застосовані до розміщених осіб чи є обмеженими у волі пересування, також зазнавати поведження та покарання, що принижує гідність. Метою принципу є забезпечення зменшення фізичної, психологічної шкоди, зокрема, що стосується залякування, умисного нагнітання страху, насадження паніки. Четвертий принцип захисту говорить, що ми маємо надавати людям підтримку, в способі домогтися дотримання тих прав, які ми маємо забезпечити і давати доступ до правового захисту, сприяти у відновленні наслідків неправомірного поведження. Даний принцип розглядає роль гуманітарних організацій, які надають допомогу постраждалому населенню у відстоюванні своїх прав та отриманні доступу до засобів правового захисту, як відшкодування шкоди, компенсація або відновлення прав власності. До переліку розглянутих питань також можуть входити надання допомоги у подоланні наслідків зґвалтування або в більш широкому сенсі – наслідків неправомірного поведження фізичного, психологічного, соціального або економічного характеру. Принципи забезпечення захисту не є безумовними, оскільки обставини можуть обмежувати ступінь до якого гуманітарні організації здатні їх виконувати. Зокрема аспекти, що містяться в третьому принципі, вони можуть не входити в компетенцію організації, однак потрібно пам'ятати, що принципи захисту відображають універсальні цілі, яких гуманітарні організації мають дотримуватися неодмінно. Коли ми говоримо про дотримання принципів, так само важливо зупинитися на дотриманні етичних стандартів, адже етика та дотримання принципів гуманітарної діяльності є надзвичайно важливими в контексті забезпечення

якісною та ефективною допомогою людей, які потребують гуманітарної допомоги. Наприклад, однією з ситуацій, яка потребує етичного розгляду є вибір місця для розміщення гуманітарного табору. Працівники, які здійснюють гуманітарну діяльність мають враховувати потреби населення та безпеку гуманітарного прихистку, також вони мають дотримуватися принципів незалежності та нейтральності, щоб забезпечити безпеку інтересів і прав усіх сторін конфлікту. Інша ситуація, може полягати в питанні, кому надавати допомогу в разі обмежених ресурсів. Гуманітарні працівники мають дотримуватися принципу гуманності та неупередженості, щоб забезпечити те, що гуманітарна допомога надається на основі потреб, а не на основі расової або релігійної приналежності. Гуманітарні працівники мають діяти з максимальною ефективністю та задовольнити потреби в максимальній кількості людей. Етика та дотримання гуманітарних принципів має важливе значення у забезпеченні конфіденційності інформації. Гуманітарні працівники мають мати доступ до конфіденційної інформації про людей, які потребують допомоги, але важливо дотримуватись принципу не розголошення цієї інформації та забезпечити захист приватної інформації. В той же час, можуть виникнути такі ситуації, коли важливо ділитися інформацією з іншими гуманітарними організаціями або правоохоронними органами, з метою забезпечення безпеки та захисту людського життя.

Аналіз існуючих стандартів в системі організації соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, є ключовим етапом у вдосконаленні підходів до надання підтримки та допомоги вразливим групам населення. Цей процес дозволяє виявити позитивні аспекти існуючих стандартів, а також визначити їхні недоліки та прогалини. Під час аналізу важливо враховувати потреби та особливості сімей, які опинилися в складних обставинах, а також здійснювати порівняльний аналіз з найкращими практиками як національними, так і міжнародними. Визначення проблемних питань та прогалин у наявних стандартах дає можливість розробити та впровадити ефективніші та адаптовані до конкретних умов і потреб інструменти та програми.

Цей аналіз показав необхідність адаптації соціальних послуг до нових реалій, зокрема, збільшення кількості сімей, що потребують допомоги, і виникнення нових типів складних життєвих обставин. Сучасні виклики, такі як соціальна робота з постраждалими від війни, потребують більш оперативних та гнучких рішень. Були виявлені деякі прогалини в існуючих стандартах, які вказують на необхідність впровадження нових іноваційних технологій та інструментів для надання соціальної допомоги. Зокрема, було встановлено, що традиційні методи не завжди ефективно досягають всіх потребуючих, особливо в умовах обмеженої фізичної доступності та безпеки. Ці висновки стали основою для розробки методу соціальної допомоги, такого як чат-бот у Telegram. Отже, аналіз існуючих стандартів в системі соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, є важливим етапом для підвищення якості та доступності соціальних послуг. Цей процес сприяє розробці та впровадженню нових стратегій та інструментів, спрямованих на забезпечення належної підтримки та покращення якості життя вразливих сімей.

2.2. Чат-бот як сучасний метод надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах

Впровадження сучасних методів соціальної роботи з сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах вимагає системного та дбайливого підходу. Варто починати з аналізу потреб цільової аудиторії. Потрібно ретельно дослідити характер та масштаб складних життєвих обставин, з якими зіштовхуються сім'ї. Це може включати економічні труднощі, насильство, безробіття, бідність, а також проблеми зі здоров'ям та доступ до освіти. На основі аналізу потреб варто розробити методи та технології соціальної роботи, які відповідають специфіці складних життєвих обставин. Ці методи можуть включати в собі вже існуючі форми роботи, такі як консультації з психологами, тренінги з розвитку навичок, платформа підтримки, тощо. Перед впровадженням методів слід провести тестування на невеликій кількості сімей. Це дозволить перевірити ефективність методів та внести необхідні корективи. Також можна залучати до впровадження нових методів різні зацікавлені сторони, такі як громадські організації, місцеві влади, благодійні фонди, медичні установи. Спільна робота з різними партнерами може забезпечити більшу доступність та ефективність послуг для сімей. Не слід забувати про забезпечення необхідним навчанням та підтримкою соціальних працівників, які будуть впроваджувати нові методи. Вони повинні бути обізнані з принципами та практиками роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах. Обов'язково потрібно встановити систему моніторингу та оцінки, щоб відстежувати ефективність та вчасно виявляти проблеми. Регулярні огляди та оцінки допоможуть удосконалювати методи роботи та забезпечити їхню відповідність потребам сімей. Впровадження нових методів соціальної роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах вимагає тісної співпраці, детального планування та постійного моніторингу. Важливо створити систему, яка буде реагувати на потреби сімей та забезпечувати їм належну підтримку і допомогу.

При оцінці нової форми соціальної роботи важливо враховувати різні аспекти його ефективності та приділяти увагу різноманітним критеріям. По-

перше, це спроможність методу досягати поставлених цілей та вирішувати конкретні проблеми сімей. Це може включати покращення у якості життя, зменшення стресу та конфліктів у сім'ях, підвищення самостійності та здатності сімей розв'язувати проблеми. По-друге, це доступність, тобто спроможність методу бути доступним та прийнятним для широкого кола сімей, які потребують підтримки. Далі - сприйняття методу користувачами, це оцінка того, наскільки сім'ї сприймають новий метод соціальної роботи. Це може бути виміряно через опитування, фокус-групи або інтерв'ю з користувачами. Потім, саме здійснення, тобто спроможність виконати новий метод з мінімальними ресурсами та у встановлені строки. Це включає оцінку трудомісткості, витрат часу та коштів. Важливим є постійність результатів, можливість забезпечити стабільні та тривалі результати впровадження методу на протязі тривалого періоду. Рівень підтримки методу соціальної роботи з боку місцевої спільноти, включаючи громадські організації, місцеві урядові структури та інші зацікавлені сторони має також велику роль. Має бути можливість адаптувати та модифікувати метод відповідно до конкретних потреб та контексту різних сімей. Ці критерії можуть використовуватися як основа для розробки плану оцінки ефективності нового методу соціальної роботи. Важливо також враховувати специфічні потреби та умови сімей, які будуть використовувати цей метод, для забезпечення максимальної корисності та ефективності його впровадження.

На мою думку, в наш час актуальним є створення електронних платформ підтримки. Цей метод передбачає створення веб-порталів або мобільних додатків, які забезпечують доступ до інформації, ресурсів та онлайн-підтримки для сімей. Ці платформи можуть включати форуми для обміну досвідом, онлайн-курси та консультації зі спеціалістами. Для цього необхідно скласти план розробки та впровадження данного методу. Першим кроком буде аналіз потреб цільової аудиторії – сімей СЖО. Це включає визначення їхніх основних проблем, потреб та очікувань щодо платформи. На основі аналізу потреб розробляється концепція електронної платформи. Вона визначає функціональні можливості, інтерфейс, структуру і зміст платформи, включаючи форуми для обміну

досвідом, онлайн-курси та консультації зі спеціалістами. Після затвердження концепції розпочинається розробка програмного забезпечення для веб-порталу або мобільного додатка. Це включає в себе розробку бази даних, створення інтерфейсу користувача, реалізацію функціональності форумів, курсів та консультацій. Після завершення розробки програмне забезпечення проходить тестування для перевірки на відповідність функціональності, безпеки та стабільності. Тестування включає в себе тестування інтерфейсу, функціональне тестування, тестування на відповідність вимогам безпеки даних тощо. Після успішного тестування платформа готова до впровадження. Це включає в себе розгортання платформи на серверах, забезпечення доступу користувачам, а також проведення маркетингових заходів для залучення цільової аудиторії. Після впровадження платформи потрібно забезпечити постійну підтримку користувачів, вирішення технічних проблем та вдосконалення функціоналу на основі зворотного зв'язку від користувачів. Для того, щоб розробити таку платформу необхідно залучити багато спеціалістів різного профілю, основними будуть соціальні працівники та психологи, які будуть створювати наповнення даної онлайн платформи, ну і звичайно веб дизайнери та інші спеціалісти, котрі безпосередньо виконують цей задум. Але, як варіант, можна запропонувати трішки іншу форму методу, таку як чат бот. Розглянемо це на прикладі чат боту в одному з найпопулярніших месенджерів. Чат-бот в Telegram - це програмне забезпечення, яке автоматично відповідає на повідомлення користувачів у месенджері Telegram за допомогою наперед заданих правил, команд або штучного інтелекту [46]. Він може виконувати різні функції, такі як надання інформації, виконання команд, обробка запитів користувачів тощо. Чат-бот може бути програмований для виконання різноманітних завдань, відповідно до потреб користувачів та функцій, які його розробники передбачають. Тому можна створити бот, який буде направлений на соціальну допомогу та підтримку сімей СЖО. Чат-бот в Telegram, створений для соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах, може мати різноманітні функції та можливості, які спрямовані на підтримку та надання необхідної інформації та

ресурсів. Відповідно до основних потреб та проблем сімей СЖО можна навести деякі приклади з можливих функцій чат-бота такі як:

1. Інформаційна підтримка: Чат-бот може надавати інформацію про доступні соціальні послуги, програми допомоги, права сімей у складних обставинах, контактні дані установ та організацій, які надають допомогу.
2. Консультації та підтримка: Чат-бот може надавати консультації з питань соціального супроводу, допомагати у заповненні документів для отримання допомоги, надавати поради з управління стресом та подолання складних ситуацій.
3. Повідомлення та нагадування: Чат-бот може надсилати користувачам повідомлення про події, які можуть бути корисними для них, такі як тренінги, семінари, ресурси або програми підтримки.
4. Посилання на ресурси: Чат-бот може надавати посилання на корисні онлайн-ресурси, які можуть допомогти сім'ям в складних ситуаціях, такі як психологічна підтримка, фінансові поради, легальна допомога тощо.
5. Система відгуків: Чат-бот може мати систему збору відгуків від користувачів про якість наданої допомоги та можливостей для поліпшення роботи.
6. Відслідковування звернень: Чат-бот може вести базу даних звернень користувачів та їх проблем, що дозволяє ефективніше керувати процесом допомоги та відслідковувати результати.
7. Психологічна підтримка: Чат-бот може надавати психологічну підтримку шляхом надання порад щодо подолання стресу, тривоги або депресії, а також надавати рекомендації з підтримки душевного здоров'я.
8. Фінансова допомога: Чат-бот може надавати інформацію про можливості отримання фінансової допомоги, такої як соціальні виплати, програми фінансової допомоги.
9. Підтримка здоров'я та безпеки: Чат-бот може надавати інформацію про доступ до медичних послуг, надання корисних порад щодо збереження

здоров'я та безпеки, а також надавати інструкції щодо запобігання небезпекам.

10. Підтримка доступу до освіти: Чат-бот може надавати інформацію про можливості отримання освіти, включаючи програми навчання для дорослих, підготовку до здачі іспитів або отримання професійної кваліфікації.
11. Консультації з правових питань: Чат-бот може надавати консультації з правових питань, таких як права на соціальні виплати, житло, охорону здоров'я та інші соціальні послуги.
12. Поради щодо сімейних відносин: Чат-бот може надавати поради щодо зміцнення сімейних відносин, вирішення конфліктів, підтримки дітей та інших аспектів сімейного життя.

Як і у кожного методу соціальної роботи, у використанні чат боту можуть бути переваги та недоліки. Можемо припустити, що чат-бот у Telegram, який спрямований на надання соціальної допомоги сім'ям СЖО також буде мати переваги та недоліки. Спочатку розглянемо плюси. Чат-бот доступний цілодобово, що означає, що сім'ї можуть отримувати допомогу у будь-який зручний для них час, навіть під час кризових ситуацій. Бот може автоматично обробляти запити і надавати відповіді на типові питання, звільняючи ресурси фахівців для розв'язання складних випадків. Взаємодія з ботом може бути більш конфіденційною, ніж розмова з живою людиною, що дозволяє сім'ям відчувати себе більш комфортно і вільно. Чат-бот може надавати користувачам доступ до різноманітних корисних ресурсів, таких як статті, різні посилання, контакти служб і рекомендації, щоб покращити їхні життєві обставини. Тепер розглянемо, які можуть бути мінуси в цього методу. Хоча чат-боти можуть обробляти типові сценарії, вони можуть бути обмежені в здатності розуміти складні або унікальні ситуації, що потребують індивідуального підходу. Боти не мають емоційного інтелекту, тому можуть бути неефективними в наданні підтримки в емоційно складних ситуаціях. Хоч боти можуть бути захищені технічно, існує ризик втрати конфіденційності в результаті порушень безпеки даних або

несанкціонованого доступу. Для забезпечення актуальності і ефективності бота необхідно постійно оновлювати його функціонал, що може вимагати додаткових зусиль з боку розробників. Чат-боти в Telegram можуть бути корисним інструментом для надання соціальної допомоги сім'ям СЖО, проте їх ефективність залежить від правильного балансу між автоматизацією та людською втручанням, а також від ретельного врахування проблем конфіденційності і безпеки даних. Розглянемо варіанти того, як даний метод допоможе сім'ям СЖО подолати їхні проблеми. Використання чат-боту для надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах, може мати низку позитивних результатів. Бот дозволяє сім'ям отримати допомогу у будь-який час та у будь-якому місці, просто підключившись до нього через мобільний телефон або комп'ютер. Це особливо важливо в екстрених ситуаціях або в тих випадках, коли сім'ям необхідна негайна допомога. Взаємодія з ним дозволяє сім'ям отримати допомогу анонімно, що може бути особливо важливо для тих, хто не хоче розкривати свою особисту інформацію. Він може надавати індивідуалізовану та персоналізовану допомогу, враховуючи потреби кожної конкретної сім'ї. Також може адаптуватися до унікальних обставин і потреб сім'ї, надаючи конкретні поради, рекомендації та інформацію. Чат-бот дозволяє отримувати швидкі та точні відповіді на запитання, що допомагає сім'ям ефективніше користуватися доступними ресурсами та послугами. Взаємодія з ним може сприяти підвищенню освіченості сімей з питань соціальної допомоги, надаючи доступну та зрозумілу інформацію про їх права та можливості. Використання бота може допомогти зменшити стигму, пов'язану зі зверненням за соціальною допомогою, оскільки він надає анонімну платформу для отримання підтримки. Крім того, це може зменшити рівень стресу, пов'язаного зі зверненням за допомогою. Загалом, використання чат-боту в телеграм для соціальної допомоги сім'ям СЖО може значно полегшити їх життя, забезпечуючи швидку, доступну та індивідуалізовану підтримку.

Отже, перш ніж приступати до розробки чат-боту, проводиться докладний аналіз потреб цільової аудиторії та існуючих проблем у сфері соціальної підтримки для сімей, які знаходяться в складних ситуаціях. Цей аналіз дозволяє визначити основні потреби та очікування користувачів, а також встановити функціональні вимоги до чат-боту. Він створювався після аналізу стандартів надання соціальної допомоги та відповідно до них. Під час розробки боту мають враховуватись практичні можливості та технічні особливості платформи Telegram, а також створюється інтерактивний інтерфейс, який забезпечує зручний та простий доступ до соціальної допомоги. Важливим етапом також виступає навчання та підготовка персоналу для взаємодії з користувачами чат-боту та надання їм необхідної підтримки. Висновком є те, що створення чат-боту в Telegram для надання соціальної допомоги сім'ям СЖО є ефективним та інноваційним кроком у розвитку системи соціального супроводу. Цей метод надає можливість швидкої та зручної підтримки, підвищує доступність соціальних послуг та сприяє покращенню якості життя сімей у складних життєвих обставинах. Але варто зазначити, що даний метод служить допомогою, а не заміною в наданні соціальних послуг.

2.3. Варіанти практичного впровадження чат-боту як методу соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах

У зв'язку зі зростанням ролі цифрових технологій в сучасному суспільстві, виникає необхідність в розробці та впровадженні інноваційних методів надання соціальної допомоги, які були б більш доступними та ефективними для сімей у складних життєвих обставинах. Тому маємо розглянути різноманітні варіанти практичного впровадження чат-боту в месенджері Telegram для надання соціальної підтримки таким сім'ям. Також треба дослідити можливості використання чат-боту для забезпечення доступу до інформації, консультацій з фахівцями, сповіщення про важливі події та інші форми підтримки, спрямовані на полегшення життя сімей в умовах складностей. Кожен варіант впровадження аналізується з урахуванням його переваг, можливих обмежень та способів підвищення ефективності.

Назвемо бота YourSocialHelperBot або українською Твій Соціальний Помічник. Для того, щоб почати його роботу треба натиснути слово start. Далі буде запропоноване меню команд. В ньому можуть бути доступні різноманітні запити, що відповідають потребам та ситуаціям сімей. Розглянемо деякі можливі варіанти запитів:

1. Інформація про соціальні послуги: Сім'ї можуть запитати про програми підтримки, фінансову допомогу, лікування, правові консультації та інші соціальні послуги, доступні для них. Для цього розписується інформація про кожен послугу, за необхідністю з контактами.
2. Консультація з психологом або соціальним працівником: Сім'ї можуть звертатися за консультацією та психологічною підтримкою з приводу стресу, важких сімейних ситуацій, конфліктів тощо. Для цього можна додати номери фахівців, які зможуть надати необхідну допомогу.
3. Допомога у вирішенні конкретних проблем: Наприклад, куди звернутися для отримання інформації при втраті роботи, проблем у школі дітей і тд.

4. Нагадування про важливі події: Бот може надсилати нагадування про заплановані зустрічі з соціальним працівником, дедлайни для подачі документів або інші важливі події.
5. Пошук ресурсів та підтримки в спільноті: Сім'ї можуть шукати інформацію про місцеві організації, програми підтримки та інші ресурси в своєму районі, в боті надається ця інформація.
6. Взаємодопомога між користувачами: Сім'ї можуть спілкуватися та ділитися досвідом з іншими сім'ями, які також переживають складні життєві обставини. Для цього можуть бути створені посилання на спеціальні чати обговорення.
7. Повідомлення про кризові ситуації: Чат-бот може надавати інструкції та ресурси для сімей у випадку кризових ситуацій, таких як насильство в сім'ї або екстрені медичні випадки.
8. Запити на зворотній зв'язок: Сім'ї можуть надсилати свої враження, зауваження та пропозиції щодо якості та доступності надання соціальної допомоги через чат-бота.

Ці різноманітні запити дозволяють чат-боту надавати цільову та індивідуалізовану підтримку сім'ям у складних життєвих обставинах. Для повноцінної та багатогранної роботи бота інформація має постійно оновлюватись. Використання чат-ботів у месенджерах, таких як Telegram, для надання соціальної допомоги сім'ям, що опинилися в складних життєвих обставинах, може бути ефективним методом роботи з кількох причин. Боти доступні цілодобово і можуть бути використані у будь-який час, коли сім'я потребує допомоги. Вони не залежать від робочого графіку працівників або конкретних місць надання допомоги, що робить їх зручними та легкодоступними. Багато людей можуть відчувати сором або стрес стосовно розмов про свої проблеми особисто. Використання чат-бота дозволяє зберегти анонімність та конфіденційність, що може зробити процес звернення за допомогою менш страшним. Чат-боти можуть надавати автоматизовані відповіді на типові запитання та запити, що дозволяє прискорити процес надання

допомоги. Вони можуть швидко відповідати на запити, що може бути критичним у випадках невідкладної допомоги. За допомогою бота можна реалізувати персоналізовані підходи до кожної сім'ї. Збираючи та аналізуючи інформацію про потреби та проблеми кожної конкретної сім'ї, можна надавати більш ефективну та цілеспрямовану допомогу. Також вони можуть обслуговувати велику кількість користувачів одночасно, що дозволяє масштабувати послуги соціальної допомоги без значного збільшення витрат на персонал. Збираючи дані про взаємодію з користувачами, чат-боти можуть постійно вдосконалюватися. Зворотний зв'язок від користувачів дозволяє виявляти проблеми та недоліки, що допомагає у вдосконаленні якості надання допомоги. Хоча даний метод роботи може бути дуже корисним для надання соціальної допомоги сім'ям у складних життєвих обставинах, він також має свої обмеження. Наприклад, він може бути менш ефективним у випадках, коли потрібна особиста, індивідуалізована увага або коли справа потребує фізичного втручання. Також важливо враховувати те, що не всі сім'ї можуть мати доступ до інтернету або бути здатними використовувати технології.

Отже, розглянуто різноманітні варіанти практичного впровадження чат-боту в Telegram для надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах. Під час аналізу було виявлено, що чат-бот може бути корисним інструментом для підтримки цих сімей через свою доступність, конфіденційність, швидкість та можливості персоналізації. Розглянуті варіанти включають автоматизовані відповіді на типові запитання, підтримку через сцiального працівника або психолога, надання необхідної інформації та інші. Загальна оцінка показує, що впровадження чат-боту в телеграм для соціальної допомоги сім'ям СЖО може бути дієвим та ефективним за умови правильної реалізації та налагодження. Однак необхідно також враховувати можливі обмеження та виклики, такі як потреба у сталому оновленні та вдосконаленні боту, а також необхідність забезпечення доступності та зручності для користувачів у всіх категоріях сімей.

Висновки до другого розділу

Після аналізу існуючих стандартів в системі організації соціального супроводу сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах, можна зробити висновок про потребу у їхньому перегляді та вдосконаленні. Незважаючи на те, що існуючі стандарти встановлюють загальні принципи та напрямки роботи, вони часто не враховують індивідуальні потреби та контекст сімей, що може призвести до недооцінки ситуації та неефективності надання допомоги. Розробка нових стандартів, нових методів та інструментів повинна базуватися на глибокому аналізі потреб цільової аудиторії та сучасних вимог у галузі соціальної роботи. Вони повинні бути більш гнучкими та адаптованими до реальних умов і можливостей. Нові форми роботи мають сприяти підвищенню якості та ефективності надання соціальної допомоги сім'ям у складних життєвих обставинах. Вони повинні бути орієнтовані на індивідуальні потреби та реалії кожної сім'ї, забезпечуючи комплексну та цільовану підтримку. Створення нових методів соціальної допомоги сім'ям, що опинилися в складних життєвих обставинах, визначається необхідністю адаптуватися до змінних потреб та викликів, які ставляться перед цільовими групами та соціальними службами. Важливо розробляти та впроваджувати нові підходи, орієнтовані на комплексне задоволення потреб сімей, ураховуючи їхні унікальні характеристики, вимоги та контекст. Методи соціальної допомоги повинні ґрунтуватися на глибокому розумінні потреб цільової аудиторії та викликів, з якими вони стикаються. Вони мають сприяти покращенню доступності, якості та ефективності надання підтримки, забезпечуючи індивідуальнізований підхід до кожної сім'ї. Крім того, важливо враховувати принципи інклюзії та рівноправ'я, забезпечуючи доступ до послуг усім категоріям сімей. Запровадження нових методів соціальної допомоги сім'ям може сприяти покращенню якості життя, збільшенню самостійності та ресурсної підтримки. Вони дозволяють більш ефективно відповідати на потреби сімей у складних ситуаціях, сприяючи їхньому соціальному включенню та розвитку. Такі підходи сприяють побудові відносин довіри та співпраці між сім'ями та соціальними службами, що сприяє позитивним результатам у

підтримці та розвитку сімейних громадських ресурсів. Створення та використання чат-боту в телеграм для надання соціальної допомоги сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах, відображає потенціал сучасних технологій у покращенні доступності та ефективності соціальних послуг. Цей інноваційний підхід може сприяти підвищенню якості життя сімей, забезпечуючи їм необхідну інформацію, підтримку та ресурси за допомогою відкритого та доступного каналу зв'язку. Наявність цього інструменту дозволить здійснювати швидке та ефективно спілкування з представниками сімей через платформу, яка є зручною та доступною для більшості користувачів. Крім того, чат-бот може стати важливим додатковим ресурсом для організацій соціального захисту та підтримки, допомагаючи їм оптимізувати процеси надання послуг та підвищити рівень задоволеності клієнтів. Однак перед впровадженням чат-боту необхідно провести детальний аналіз потреб цільової аудиторії, врахувати їхні особливості та можливості, а також забезпечити високий рівень захисту персональних даних та конфіденційності інформації. Тільки враховуючи ці аспекти можна гарантувати успішну реалізацію та позитивний вплив чат-боту на соціальну допомогу сім'ям, які знаходяться у складних життєвих обставинах.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Дипломна робота «Організація соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах в умовах воєнного стану» досліджує важливий і актуальний аспект сучасного українського суспільства. В умовах воєнного стану багато сімей стикаються з новими викликами і потребують комплексної соціальної підтримки. Ця робота розглядає можливості та підходи до організації ефективного соціального супроводу таких сімей.

Відповідно до поставлених завдань дипломної роботи було доведено актуальність соціального супроводу сімей СЖО. Його нагальність виникає через соціально-економічні виклики, військовий конфлікт, зростання соціальних ризиків, недосконалість існуючої системи соціального захисту, з цього випливає потреба в соціальній інтеграції та адаптації, психологічній підтримці та реабілітації, глобальних тенденціях. Важливість питання визначається багатогранністю проблем, з якими стикаються ці сім'ї. Ефективний соціальний супровід дозволяє не лише покращити їхній добробут, але й сприяє стабільності та розвитку суспільства в цілому.

Були розглянуті етапи здійснення послуги соціального супроводу. Все починається зі звернення родини до соціальних служб, виявлення проблем під час регулярних соціальних обстежень, або отримання інформації від інших організацій чи індивідуумів. Здійснюється прийом заявок та звернень від сімей або осіб, проводиться первинні обстеження та оцінка ситуації, встановлюється контакт з сім'єю та початкове знайомство. Далі йде етап детальної оцінки потреб сім'ї та розробки індивідуального плану підтримки. Оцінка проводиться за участю спеціалістів різного профілю (психологів, соціальних працівників, юристів тощо). Оцінюються життєві обставини, ресурси та потреби родини, виявляються основні проблем та пріоритетні напрямки допомоги та відбувається розробка індивідуального плану соціального супроводу з конкретними цілями та заходами. Потім надаються самі послуги, реалізуються заходи, передбачені індивідуальним планом. Вони можуть включати психологічну підтримку, юридичну консультацію, матеріальну допомогу, послуги з медичного

обслуговування тощо. Відбувається організація зустрічей та консультацій з фахівцями, забезпечується доступ до необхідних ресурсів та послуг. Надалі здійснюється моніторинг та оцінка ефективності, для того, щоб визначити дієвість наданих послуг. Це дозволяє вчасно виявити проблеми та внести корективи в план підтримки. Для цього проводяться регулярні перевірки та зустрічі з сім'єю для оцінки їхнього стану, збираються відгуки та оцінка задоволеності сім'ї наданими послугами, аналізуються результати та ефективність заходів. Якщо моніторинг виявляє, що план потребує корекції, то вносяться відповідні зміни. Супровід може продовжуватися, доки сім'я не досягне стабільного становища. Відбудеться внесення корективів до індивідуального плану відповідно до нових потреб, продовжується надання послуг з урахуванням змін та підтримується зв'язок та надання допомоги протягом необхідного часу. Коли родина досягає стабільності, супровід може бути завершено. Однак, важливо забезпечити пост-супровідну підтримку для запобігання можливим рецидивам проблем. Повинна провестись оцінка готовності сім'ї до самостійного життя без підтримки, підсумкова зустріч та аналіз досягнень, за необхідності надаються рекомендації та контакти для можливих майбутніх звернень.

Дослідження стану надання послуг соціального супроводу в умовах воєнного стану показує, що ці послуги є надзвичайно важливими для підтримки сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах. Основні виклики, з якими стикаються організації соціального супроводу, включають зменшення доступності послуг через загрозу безпеки, збільшення потреб у психологічній та матеріальній підтримці, а також необхідність швидкої адаптації методів роботи до змінюючихся умов. Також важливою є тісна співпраця з міжнародними організаціями, які можуть надавати додаткові ресурси та експертну допомогу. Крім того, постійний моніторинг ефективності допомоги є важливим елементом для забезпечення якості та адаптованості соціальних служб до потреб сімей у складних умовах воєнного стану.

Аналіз доступності до послуг соціального супроводу сімей у місцях компактного проживання показує, що доступність залежить від комплексного підходу. Соціальні працівники надають допомогу родинам в гуртожитках. До неї відноситься надання гуманітарної допомоги, допомога в оформленні документів та декларації з сімейним лікарем, у влаштуванні на роботу, забезпеченні доступу до навчання та розвитку дітей, інформаційні послуги, психологічна підтримка та інші. Реалізація цих заходів сприятиме ефективнішій підтримці сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, та підвищенню їхнього добробуту в місцях компактного проживання.

В практичному розділі після розгляду стандартів надання соціального супроводу та соціальної допомоги було розроблено допоміжний метод соціальної допомоги чат-бот в Telegram. Допоміжний він є тому, що він не заміняє вже наявні методи та форми роботи, а доповнює їх. Здебільшого, він виконує інформаційну функцію. «Віртуальний соціальний помічник» надасть інформацію про існуючі соціальні послуги, місця де можна отримати ці послуги та допомогу, контактну інформацію про необхідних фахівців та інше. Враховуючи стрімкий розвиток нових технологій, даний метод, на мою думку – має право на існування.

У першому розділі було здійснено ґрунтовний аналіз соціального супроводу як науково-практичної проблеми. З'ясовано, що соціальний супровід є багатогранною системою допомоги, що включає психологічну, соціальну, юридичну, економічну та інші види підтримки. Особливу увагу приділено умовам воєнного стану, які вимагають адаптації існуючих методів соціальної роботи до нових реалій. Розглянуто особливості надання соціального супроводу в місцях компактного проживання. Це дозволило визначити ключові фактори, які впливають на ефективність соціального супроводу в таких умовах.

Другий розділ присвячений аналізу існуючих стандартів у системі соціального супроводу сімей. Дослідження показало, що чинні стандарти не завжди відповідають актуальним потребам сімей в умовах воєнного стану, що вимагає їх перегляду та оновлення. У цьому контексті було запропоновано

інноваційний метод соціальної допомоги – створення чат-бота в Telegram. Цей інструмент дозволяє надавати оперативну та доступну підтримку, забезпечуючи інтерактивну взаємодію між сім'ями та соціальними працівниками. Далі було розглянуто варіанти практичного впровадження розробленого методу. Детально описано технічні аспекти створення чат-бота, його функціональні можливості та інтеграцію з іншими сервісами. Пропонується кілька сценаріїв використання чат-бота для надання різних видів соціальної допомоги, включаючи юридичні консультації, психологічну підтримку та інформаційну допомогу. Впровадження цього методу має потенціал значно покращити доступність і якість соціальних послуг для сімей у складних життєвих обставинах.

Висновки дипломної роботи свідчать про те, що для ефективної організації соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах в умовах воєнного стану, необхідно використовувати сучасні технології та інноваційні підходи. Чат-бот у Telegram є перспективним інструментом, що дозволяє забезпечити оперативну та всебічну підтримку сімей. Це сприятиме підвищенню ефективності соціальних послуг та поліпшенню якості життя сімей, які стикаються з труднощами.

Таким чином, дипломна робота доводить важливість і необхідність впровадження нових методів і технологій у сфері соціального супроводу, що дозволить адекватно реагувати на виклики, які виникають у складних життєвих обставинах, особливо в умовах воєнного стану.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асоціація Сфера. Посібник Сфери: Гуманітарна Хартія та Мінімальні стандарти гуманітарного реагування, 4-те видання, Женева, Швейцарія, 2018 с. 4-19.
2. Віцукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта: навчальний посібник. Одеса: видавництво Букаєв Вадим Вікторович 322 с.
3. Внутрішньо переміщена особа. – Режим доступу:
[https://uk.wikipedia.org/wiki/Внутрішньо переміщена особа](https://uk.wikipedia.org/wiki/Внутрішньо_переміщена_особа)
4. Волкова В., Глушкова К. Соціально-педагогічна робота з сім'ями, що опинилися у складних життєвих обставинах. Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія. Педагогіка. 2013 (11). С. 37–42.
5. Горбунова-Рубан С. О., Вітківська І. М. Система надання соціальних послуг: сучасний стан. СОЦІОПРОСТІР. 2017. № 9. С. 17–22.
6. Гуманітарні принципи. – Режим доступу:
<https://responselearninghub.org/humanitarian-principles?hl=ua>
7. Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 479. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text>
8. Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах / автори-упорядники: Мороз О. М, Постолюк Г. І., Семигіна Т. В., Шипіленко О. С. К.: ЕКМО, 2008. 160 с.
9. Зверєва І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Ніколаєнко Л. О., Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: запитання та відповіді: методичний посібник. Київ: ЦСССДМ, 2006. 93 с.
10. Здійснення соціальної роботи із сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах: методичні рекомендації в допомогу спеціалістам центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Миколаїв: ССССДМ, 2016. 66 с.

11. Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 232 с. 19.
12. Капська А. Й., Пеша І. В., Міхеєва О. Ю., Соляник М. Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями: навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2015. 328 с.
13. Колобова Я. В., Комарова М. Н., Лоріашвілі Л. С., Пеша І. В. Практики надання соціальних послуг сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах: науково-методичний збірник / за ред. Н. М. Комарової. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2016. 112 с.
14. Кузьмук О. М. Кризова сім'я як приклад соціальної вразливої категорії населення соціологічний аналіз феномену. Нова парадигма. 2008. Випуск 126. С. 208–217.
15. Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи із сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах. Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки. 2018. С. 207 – 212.
16. 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.
17. Любецька М. М. Актуальні питання здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 16. С. 133–136.
18. Максимова Н. Ю. Типологія сімей, які потребують соціальнопсихологічної допомоги. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота. 2017. № 1. С. 45–51.
19. Мещан І. В. Соціальне обслуговування як складова соціального захисту населення: соціолого-управлінський аспект. Соціологія. 2015. № 8 (124). С. 71–76.

20. Михайлишин Г. , Довга М. Соціальний супровід сімей з дітьми, які постраждали в період воєнного стану на території України. *Viae Educationis Studies of Education and Didactics* 2022, Vol. 1, No. 2.
21. Особливості організації надання соціальних послуг під час воєнного стану. – Режим доступу:
<https://react-aph.org/uk/osoblyvosti-organizacziyi-nadannya-soczialnyh-poslug-pid-chas-voyennogo-stanu/>
22. Оцінка потреб дитини та її сім'ї / за загальною редакцією І. Д. Зверєвої. Автори: І. Д. Зверєва, З. П. Кияниця, В. О. Кузькинський, Ж. В. Петрочко, І. Саммон. К.: Держсоцслужба, 2007. 144 с.
23. Петрочко Ж. В. Сімейно орієнтований підхід у соціальній роботі. Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Психологічні науки. 2016. № 1. С. 59–63.
24. "Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини" Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 866.
25. Порядок здійснення соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. – Режим доступу:
[https://wiki.legalaid.gov.ua/Порядок здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах](https://wiki.legalaid.gov.ua/Порядок_здійснення_соціального_супроводу_сімей_у_складних_життєвих_обставинах)
26. "При евакуації дітей з вразливих категорій забезпечується контроль за їх перебуванням за кордоном та поверненням в Україну" Міністерство соціальної політики України 05 березня 2022 року. – Режим доступу:
<https://www.kmu.gov.ua/news/pri-evakuaciyi-ditej-z-vrazlivih-kategorij-zabezpechuyetsya-kontrol-za-yih-perebuvannyam-za-kordonom-ta-povernennyam-v-ukrayinu>
27. Програма «Доступні ліки»: які ліки пацієнт може отримати безоплатно? – Режим доступу:
<https://moz.gov.ua/article/news/programa-dostupni-liky-jaki-liky-pacient-mozhe-otrimati-bezoplatno>

28. Про затвердження Випуску 80 «Соціальні послуги» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: наказ Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 №518. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>
29. "Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування" Наказ Міністерства соціальної політики України 11.08.2017 №1307. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17#Text>
30. "Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах" Наказ Міністерства соціальної політики України 31.03.2016 № 318. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>
31. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20/print>
32. Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 658. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF#n49>
33. "Про затвердження Порядку здійснення соціального супроводу центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді сімей та осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах" Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту 25.04.2008 №1795. – Режим доступу:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0471-08#Text>
34. "Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах" Наказ Міністерства соціальної політики України 13.07.2018 № 1005. – Режим доступу:

- <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text>
35. "Про організацію надання соціальних послуг" Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
36. Про соціальні послуги Закон України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
37. Рекомендації громадам щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. – Режим доступу: <https://auc.org.ua/novyna/rekomendaciyi-gromadam-shchodo-organizaciyi-nadannya-socialnyh-poslug-v-umovah-voennogo>
38. Складні життєві обставини. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki>
39. Соціальна робота в Україні: навчальний посібник / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; за загальною редакцією І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. К.: КЦССД, 2004. 256 с.
40. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посібник у 2-х частинах. Частина 1. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. К.: Обнова Компані, 2017. 256 с.
41. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посібник у 2-х частинах. Частина 2. Соціальна робота з вразливими сім'ями / А. В. Аносова, О. В. Безпалько, Т. П. Цюман; за загальною редакцією Т. В. Журавель, З. П. Кияниці. К.: Обнова Компані, 2017. 352 с.
42. Соціальна робота: технологічний аспект: навчальний посібник / за редакцією А. Й. Капської. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
43. Соціальний супровід як форма соціальної допомоги для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. – Режим доступу: https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/3_2022/8.pdf
44. Трубавіна І. М. Соціальний супровід неблагополучної сім'ї: науковометодичні матеріали. Київ: ДЦССМ, 2003. 86 с.

45. Трубавіна І. М. Теоретико-методичні основи соціально-педагогічної роботи з сім'єю: автореф. дис. доктора пед. наук за спец. 13.00.05. Луганськ: ЛНУ імені Т. Г. Шевченка, 2009. 320 с.
46. Чат бот. – Режим доступу:
<https://sendpulse.ua/support/glossary/chatbot>
47. Що таке сім'я. – Режим доступу:
<https://translations.com.ua/simia.html>
48. Як створити чат бот. – Режим доступу:
<https://sendpulse.ua/ru/knowledge-base/chatbot/telegram/create-telegram-chatbot>