

Ім'я користувача:  
Полтавський інститут економіки і права Полтавськи...

ID перевірки:  
1014862396

Дата перевірки:  
30.04.2023 23:08:47 EEST

Тип перевірки:  
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:  
01.05.2023 09:35:45 EEST

ID користувача:  
100011301

Назва документа: Завезіон (1)

Кількість сторінок: 40 Кількість слів: 7150 Кількість символів: 58005 Розмір файлу: 184.09 KB ID файлу: 1014561992

## 31.2% Схожість

Найбільша схожість: 19.4% з Інтернет-джерелом ([http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/13712/1/8slozanska\\_m](http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/13712/1/8slozanska_m)

30.2% Джерела з Інтернету 157 ..... Сторінка 42

5.01% Джерела з Бібліотеки 20 ..... Сторінка 43

## 0.56% Цитат

Цитати 3 ..... Сторінка 44

Не знайдено жодних посилань

## 0% Вилучень

Немає вилучених джерел

## Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи 2

## ЗМІСТ

### ВСТУП

### РОЗДІЛ 1. НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

1.1. Соціальні послуги в Україні та за кордоном

1.2. Напрями реформування системи соціальних послуг в Україні

### ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

### РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Моделі соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами

2.2. Методи соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами

2.3. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами за кордоном

### РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ПРАКТИЧНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ З ПИТАНЬ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ

3.1. Програма дослідження

3.2. Аналіз результатів дослідження

3.3. Тренінгове заняття для внутрішньо переміщених осіб

### ВИСНОВКИ

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

### ДОДАТКИ

## РОЗДІЛ 1

### НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

#### 1.1. Соціальні послуги в Україні та за кордоном

Надання соціальних послуг, згідно ідеї глобалізації, має відбуватися за місцем проживання клієнта у найкоротші терміни; зводиться до персоналізації та індивідуалізації послуг відповідно до потреб і проблем споживачів цих послуг. При цьому досягнення запланованого результату (мети) має відбуватися шляхом мінімальних затрат часу, людських ресурсів та мати позитивний кінцевий результат для обох сторін [9].

Ключовими характеристиками такого процесу соціальної роботи є: впровадження єдиних стандартів надання соціальних послуг; теорій, підходів до розв'язання соціальних проблем, що існують у суспільстві; дотримання єдиних етичних принципів при наданні соціальних послуг за місцем проживання клієнта. Яскравим прикладом цього періоду є імплементація управління доглядом (care management) як базової соціальної послуги спочатку у Великій Британії (1993 р.), а згодом в усьому світі. Головними її принципами є ефективність, калькулятивність, передбачуваність і контроль.

Тобто зміст соціальної роботи в громаді зводиться до надання кваліфікованої допомоги, послуг для задоволення потреб і вирішення як індивідуальних проблем окремих жителів громади, груп, так і самої громади як об'єкта через: залучення до роботи професійних фахівців, активізації жителів громади; кооперації внутрішніх інституцій з зовнішніми та членами громади; оцінки потреб у соціальних послугах, їх планування і замовлення, моніторингу й оцінки їх якості [28].

У сучасних умовах акцент робиться на розвитку соціальної роботи в

ОТГ, що передбачає створення та діяльність різноманітних соціальних агентств з метою: надання передбачених законодавством соціальних послуг цільовим категоріям населення на локальному рівні, в межах географічно визначених кордонів громади; активізації населення задля розвитку громади та покращення умов життєдіяльності в ній. В останні роки на необхідності змін основних підходів до розуміння соціальної роботи в сільській місцевості як професійної діяльності та побудови нових інноваційних підходів із соціальної роботи як сфери надання соціальних послуг компетентними фахівцями диференційовано й адресно залежно від потреб об'єкта на різних рівнях (мікро-, мезо- та макро-).

Згідно з Законом України «Про соціальні послуги» (2019 р.) [21]. соціальні послуги – це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем. Законом зазначено, що складні життєві обставини – це обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, внаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті.

Соціальні послуги надаються відповідними органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, які отримали від держави відповідні повноваження та взяли на себе відповідальність за ефективність, якість і вчасність їх надання. Повноваження щодо надання таких послуг відповідно до встановлених державних стандартів можуть бути делеговані від органів державної влади, державних організацій до недержавних (суб'єктам підприємницької діяльності, громадським і благодійним організаціям та ін.) у порядку визначеному чинними нормативно-правими актами.

У соціальній роботі поняття «соціальні послуги» характеризують як: загальний принцип, механізм фінансування соціальної сфери; технологію соціальної роботи, реалізація якої передбачає вирішення проблем клієнтів [41]; заходи, спрямовані на боротьбу з бідністю.

До основних видів соціальних послуг, що гарантуються державою та передбачені:

- психологічні (надання консультацій та порад з питань психічного здоров'я, поліпшення взаємин та ін.),
- соціально-педагогічні (проведення консультацій, бесід щодо покращення виховного потенціалу сім'ї, обізнаності батьків у вихованні дітей та ін.),
- соціально-економічні (сприяння у працевлаштуванні, отриманні гуманітарної і грошової допомоги, сприяння у вирішенні житлових питань та ін.),
- юридичні (надання консультацій з питань чинного законодавства, захист прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та ін.),
- інформаційні (надання інформації про установи, розповсюдження інформаційних листівок, написання профілактичних статей в ЗМІ та інше),
- соціально-медичні (сприянні у наданні медичної допомоги, профілактика захворювань та ін.).

До основних форм надання соціальних послуг, згідно ЗУ «Про соціальні послуги», належать: матеріальна допомога – надається особам, які перебувають в СЖО у вигляді грошової або натуральної допомоги; соціальне обслуговування, яке здійснюється за місцем проживання особи, у стаціонарних установах або закладах інтернатного типу, реабілітаційних центрах, у закладах денного, тимчасового або стаціонарного перебування, територіальних центрах соціального обслуговування та закладах із

соціальної підтримки населення [21]

В Україні гарантом надання соціальних послуг є держава, тоді як в демократичних країнах світу держава лише бере на себе зобов'язання створити сприятливі правові умови для надання соціальних послуг, а її рівноправними партнерами у вирішенні соціальних питань виступають бізнес та громадянське суспільство [18].

В ході децентралізації системи (2012-2020 рр.) соціального в захисту населення Україні, відбувається запровадження нових моделей надання соціальних послуг на локальному рівні в рамках реалізації механізму соціального партнерства «держава – громада – центри надання соціальних послуг»

Згідно алгоритму реалізації цього механізму, забезпечення надання якісних і доступних соціальних послуг тим, хто цього потребує здійснюється за допомогою створення нових або залучення діючих соціальних агентств державної чи недержавної форм власності, розташованими в ОТГ або на території суміжних громад шляхом налагодження партнерського співробітництва або замовлення послуг на основі оцінки потреб громади у послугах [14].

Диверсифікація ринку соціальних послуг, поява нових провайдерів, запровадження соціального замовлення, залучення недержавного сектору, дає можливість підвищити якість соціальних послуг та оцінити їх реальний вплив на зміни, покращити умови життєдіяльності окремих споживачів, громади та суспільства в цілому. Забезпечення реалізації ефективного механізму надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта дає можливість максимально охопити послугами найбільш уразливі категорії населення, виявляти коло осіб, які опинилися у СЖО та своєчасно надати необхідну допомогу. Боротьба за клієнта дасть поштовх до модернізації діючих соціальних агентств, залучення додаткового фінансування з альтернативних джерел, переосмислення процесу надання

соціальних послуг і розширення їх переліку, планування самого процесу їх надання з орієнтацією на потреби та інтереси клієнтів конкретної ТГ [23].

## 1.2. Напрями реформування системи соціальних послуг в Україні

У час, коли кількість осіб, які перебувають у СЖО і потребують допомоги щорічно в Україні збільшується [5] особливої актуальності набуває питання соціального захисту населення. Такий хід справ вимагає реформування інститутів державного управління соціальної сфери.

Аналіз ринку провайдерів соціальних послуг в Україні свідчить, що 85 % послуг надають державні установи і тільки 15 % – недержавні [9]. До основних гравців на ринку соціальних послуг належать 2

державних провайдери з їх розгалуженою структурою: Центри соціальних служб обласного, районного та локального рівнів і Департаменти соціального захисту населення із структурними підрозділами на обласному, районному і міському рівнях. В Україні мережа Центрів соціальних служб налічує близько 1000 установ: 27 регіональних, 490 районних, 121 міських, 27 районних у містах, 20 селищних, 217 сільських і 99 філій районних центрів. У зв'язку з активним утворенням ОТГ (станом на 1 грудня 2016 р. - налічувалося 184 ОТГ; 1 грудня 2018 р. – 724; 1 грудня 2020 р. – 1045 [36].

Згідно реформи децентралізації влади Центри соціальних служб від ролі «брокерів соціальних послуг» переходять у безпосередніх надавачів соціальних послуг особам і сім'ям, які перебувають в СЖО у різних адміністративно-територіальних одиницях. Департамент соціального захисту забезпечує реалізацію соціальної політики на території області у сфері соціального захисту населення. На рівні районів і міст функціонують Управління праці і соціального захисту населення (УПСН), у структурі

яких виділяють Територіальні центри соціального обслуговування населення (ТЦСО).

Згідно з умовами реформи децентралізації влади останні можуть також надавати послуги на рівні ТГ. Аналіз вищезазначеної нормативної бази засвідчив недоцільність існування та фінансування обох провайдерів соціальних послуг з перспективою делегування їх повноважень на рівень ТГ. Це пов'язано з дублюванням закріплених за Центрів соціальних служб і ДСЗ завдань і функцій. Варто зазначити, що у зарубіжній та вітчизняній науковій літературі та практиці [20, с.59]. ведуться активні дискусії щодо можливостей діючих державних соціальних установ надавати якісні соціальні послуги особам/сім'ям, які перебувають у СЖО за місцем їхнього проживання.

В Україні неодноразово проводилась експертиза діяльності соціальних установ, які надають соціальні послуги населенню [11, с. 67]. Проте, майже всі дослідження мали вибіркового характеру. Достатньо ґрунтовним є дослідження, що проводилося ПРООН з метою комплексної оцінки якості роботи соціальних служб, установ, організацій в Україні.

Питання розбудови якісної системи надання соціальних послуг [58] шляхом збільшення кількості провайдерів самих послуг, забезпечення їх доступності та адресності активно обговорюється впродовж останніх десяти років в Україні. Дискутуються також проблеми, які можуть виникнути в процесі надання соціальних послуг.

Більшість вітчизняних та зарубіжних науковців соціальну роботу в громаді розуміють як діяльність урядових і неурядових організацій, а також соціальних працівників на локальному рівні з метою вирішення соціальних проблем і задоволення потреб представників різних соціальних груп; залучення й активізацію членів громади та всієї громади до участі у її житті; реалізацію соціальних програм і проектів, громадських ініціатив задля покращення умов життєдіяльності у громаді.



Процес надання соціальних послуг регулюється чинним законодавством, планується, управляється і підлягає моніторингу фахівцем-адміністратором, в результаті соціальна робота у ТГ є спеціально організованою та регульованою системою.

До основних напрямів соціальної роботи в ОТГ можливо віднести:

- виявлення осіб/сімей, які перебувають у СЖО задля надання їм інтегрованих соціальних послуг за принципом «єдиного вікна», здійснення профілактичної роботи серед жителів ТГ з метою попередження їх потрапляння в СЖО суб'єктом надання послуг, яким є соціальний працівник;
- організація, планування на рівні ОТГ процесу надання та **замовлення соціальних послуг, моніторинг та оцінка їх якості, розподіл наявних і пошук**
- необхідних ресурсів, адміністрування діяльності фахівців-практиків;
- організаційний розвиток громади та її жителів відповідно до пунктів стратегічного й операційного планів, активізації внутрішнього потенціалу громади та її жителів, планування та проведення заходів задля покращення умов життя жителів громади та громади в цілому.



Рис. 1. Розподіл повноважень та функцій у сфері соціальної політики територіальних органів Міністерства соціальної політики та органів місцевого самоврядування

У такому контексті на рівні ОТГ здійснюються такі види діяльності: просвітницька, профілактична, консультаційна, соціально-виховна, реабілітаційна, активізаційна, освітня тощо.

Так як, соціальна робота в громаді сама по собі є багаторівневою системою, тому важливо виділити та схарактеризувати її рівні:

- рівень реалізації державної соціальної політики, що передбачає організацію і надання соціальних послуг населенню ТГ відповідно до чинних нормативно-правових актів в спеціально створених Центрах за принципом «єдиного вікна»;
- розробку і реалізацію соціальних програм і проектів превентивного, профілактичного, освітнього, соціально-економічного характеру

- тощо;
- рівень локально-регіональний, що передбачає налагодження партнерської взаємодії з іншими державними та недержавними суб'єктами надання послуг (обласними, районними, локальними соціальними службами, установами та організаціями, соціально-реабілітаційними центрами, центрами інтернатного типу, громадськими організаціями, благодійними фондами, соціальними закладами суміжних ТГ та конкретної ТГ) з метою надання більш якісних і доступних соціальних послуг, ініціювання діяльності, що передбачає розробку та реалізацію соціальних програм і проєктів;
  - рівень діяльності фахівця з соціальної роботи, що має на меті реалізацію роботи відповідно до визначених законами України повноважень в контексті державної політики у сфері соціального захисту населення на локальному рівні, що зводиться до забезпечення доступу населення ТГ до якісних соціальних послуг задля покращення умов їх життєдіяльності;
  - рівень індивідуально-груповий, що передбачає здійснення профілактичної, консультативної, інформаційної, рекламно-пропагандистської, реабілітаційної діяльності на рівні ОТГ з метою ознайомлення та інформування жителів про послуги, що надаються та механізми їх отримання, програми і проєкти, які реалізуються тощо.

Необхідно зазначити, соціальна робота є структурованою діяльністю, оскільки має свою мету, завдання, суб'єкт, об'єкт, принципи, форми, методи й очікуваний результат. Метою соціальної роботи в громаді є організація та надання якісних і доступних соціальних послуг жителям ТГ кваліфікованими фахівцями з соціальної роботи через налагодження партнерської взаємодії з іншими суб'єктами надання послуг державного, регіонального та локального рівнів, активізацію членів громади, розробку і

реалізацію соціальних програм і проектів, стимулювання ініціатив членів ТГ задля її розвитку, покращення моделі її життєдіяльності.

Об'єднана територіальна громада представлена територіальним центром надання соціальної допомоги ( рис. 2).

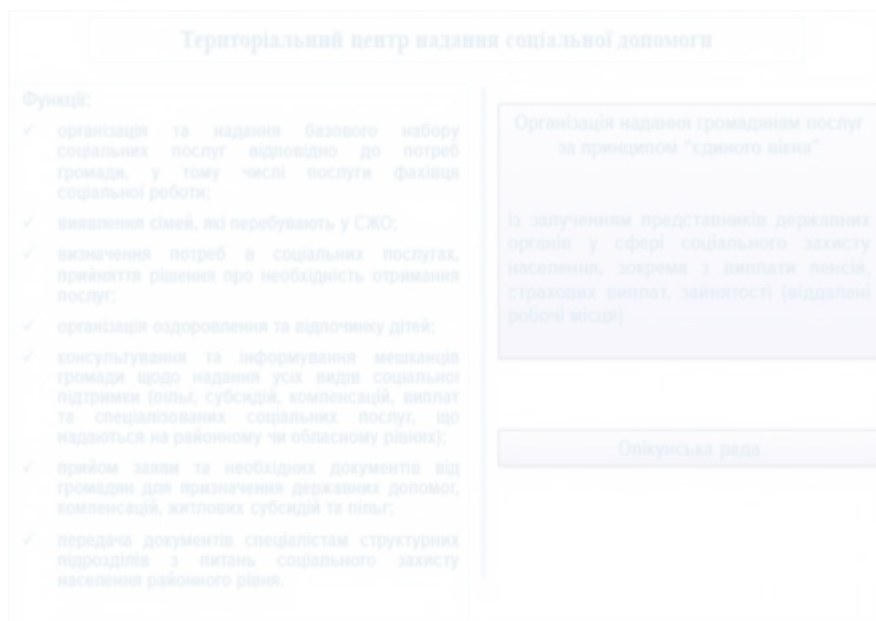


Рис. 2. Об'єднана територіальна громада як територіальний центр надання соціальної допомоги

Досягнення вище означеної мети потребує вирішення таких завдань:

- розвиток соціальних, партнерських зв'язків у ТГ та за її межами між різними суб'єктами задля організації системи взаємодопомоги і координації дій; активізація членів громади, підтримка і розвиток громадських ініціатив, спрямованих на зміну ситуації;
- розробка, реалізація, моніторинг та оцінка ефективності соціальних програм і проектів задля покращення умов життя членів ТГ та усієї громади; оцінка наявних і залучення необхідних ресурсів, ефективний їх розподіл;

- розробка стратегічного та операційного планів ОТГ з організаційного розвитку ТГ, визначення цілей, завдань та пріоритетів дій в громаді;
- розробка соціального паспорту громади, визначення категорій клієнтів, їх кількості, переліку послуг, що надаються;
- планування, замовлення та організація процесу надання соціальних послуг особам/сім'ям в СЖО; налагодження взаємодії з членами громади, сприяння їх розвитку, створення ініціативних груп, груп взаємодопомоги задля позитивного впливу на інших членів громади, припинення існування індиферентних груп [40].

Основним суб'єктом соціальної роботи в громаді є фахівець з соціальної роботи (ФСР), який, у науковій літературі, визначається як: багатопрофільний фахівець [35], що працює в системі «людина – людина» [20], реалізує взаємодію з різними категоріями клієнтів у різних напрямках (індивід, громада, родина) або сферах (освіта, медицина, політика), керує персоналом і реалізацією певних програм і проектів, здійснює науково-дослідну або практичну роботу.

Також соціальний працівник – фахівець, у функціональному призначенні якого на першому місці стоїть вміння:

- «створювати і розвивати взаємини, спрямовані на успішну професійну діяльність людей; активізувати зусилля підпорядкованих йому людей (осіб, груп, общин) на вирішення їх власних проблем, добиватися їх довір'я;
- бути посередником і налагоджувати стосунки між конфліктуючими особами, групами, забезпечуючи міжінституціональні зв'язки ... захищати інтереси конкретної людини, законних прав різних верств населення (дітей і дорослих), бути своєрідним духовним наставником, який протягом ряду років працює з ними, здійснює соціальний патронаж, піклується про формування у них загальнолюдських цінностей»;

- спеціаліст в особливій, специфічній сфері, об'єктом діяльності якого є складний організм людини, а наслідком – самопочуття, благополуччя, соціальне здоров'я індивідів, груп, суспільства в цілому;
- підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи, виконує різноманітні види соціальної роботи і надає соціальні послуги;
- працює в державних (недержавних) соціальних інститутах, сприяє створенню соціальних умов для повноцінної життєдіяльності різних категорій населення, котрі потребують захисту і підтримки, допомагає вирішувати проблеми, створюючи для цього необхідні ресурси; забезпечує взаємодію, підвищує соціальну відповідальність і впливає на соціальну політику; посередник у різних сферах соціальної допомоги сім'ї, окремим її членам, групам людей, в тому числі дітям [10, 33].

До об'єктів означеної діяльності відносять, в першу чергу, осіб/сім'ї, які перебувають у СЖО як отримувачів соціальних послуг; усіх жителів ТГ, групи, заклади, які функціонують у громаді та саму громаду.

Успішність соціальної роботи у ТГ потребує визначення та характеристики принципів її організації та здійснення. На основі аналізу основних підходів до визначення принципів соціальної роботи та принципів діяльності соціального працівника виокремлено наступні принципи соціальної роботи у ТГ: загальні принципи роботи соціального працівника: гуманізму, колективності, відповідальності та ін.; етичні принципи роботи соціального працівника: клієнтоцентризму, конфіденційності, повноти поінформованості клієнта, особистої відповідальності та ін.; принципи, що відображають діяльність соціального працівника у ТГ: врахування інтересів клієнта та громади, пріоритетності інтересів клієнта, гармонізації розвитку членів громади та громади в цілому, активізації потенціалу членів громади, ціннісної

орієнтації діяльності, добровільної участі, взаємоповаги та взаємопідтримки, налагодження соціальної взаємодії та партнерських відносин, комунікативності, максимізації та оптимізації ресурсів, пріоритету самоуправління, антидискримінаційної політики та ін.

Здійснення соціальної роботи у ТГ передбачає застосування фахівцем із соціальної роботи різних форм і методів у своїй діяльності. На основі аналізу наукових праць, присвячених дослідженню ефективності застосування широкого спектру методів соціальної роботи в громаді, необхідно виокремити основні та структурувати їх у дві групи: перманентні або основні і вторинні, додаткові або другорядні, допоміжні [19].

Застосування методів фахівцями з соціальної роботи у ТГ не можливе без оволодіння знаннями з теорій соціальної роботи та основних концептуальних моделей. Теорії соціальної роботи дозволяють зрозуміти причини виникнення того чи іншого явища чи процесу у ТГ, а моделі – спланувати інтервенцію, підібрати ефективні методи втручання задля вирішення наявної проблеми, профілактики чи подолання явища або процесу [39].

Результативність діяльності соціального працівника на рівні ОТГ залежить від наявності стратегічного плану або стратегічної програми розвитку соціальної роботи в громаді. Стратегічний план відображає взаємозв'язок між конкретними ресурсами і необхідними для реалізації поставлених цілей і виконання запланованих завдань, в логічній і послідовній формі інтегрує найважливіші цілі соціальної роботи в громаді, сплановані для реалізації в довгостроковій перспективі. Він також включає організаційну структуру, окреслює правила і порядки взаємодії для реалізації запланованих заходів відповідно до поставлених цілей [50].

Стратегія розвитку соціальної роботи в конкретній ТГ – це комплекс якісно сформульованих, публічно оголошених намірів і завдань, що

ґрунтуються на суспільному консенсусі та заплановані до впровадження органами місцевого самоврядування. Вона має визначати та розуміти індивідуальні ролі та обов'язки сторін, залучених до організації і надання соціальних послуг в громаді; враховувати сильні і слабкі сторони громади, досвід, потреби, наявні ресурси, думку членів громади, їх підтримку, інтереси, прагнення тощо.

Базовими принципами стратегії розвитку соціальної роботи в конкретній ТГ визначено:

- відповідальність (зацікавлені сторони розробки і реалізації стратегічного плану несуть кінцеву відповідальність за процеси та результати стратегічних заходів); чутливість до потреб громади (завдання і заходи стратегії мають відповідати потребам громади і пропонувати рішення з урахуванням її специфіки);
- залучення широкого кола зацікавлених сторін (пошук балансу між інтересами та потребами всіх зацікавлених сторін (учасників і партнерів); розвиток спроможності (допомога у формуванні інституційної спроможності та/або індивідуальних навиків партнерів, необхідних для реалізації стратегічного плану);
- партнерство (об'єднання зусиль місцевої влади та інших організацій, установ задля досягнення цілей стратегії); навчання в дії (запит на конкретні послуги, інтервенції та інструменти, які можна запозичити, адаптувати та застосовувати) [45].

Результати аналізу нормативно-правової бази з досліджуваного питання засвідчили, що у рамках чинного законодавства передбачено створення означеної одиниці як структурного підрозділу виконавчого органу ТГ. Відповідно до чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг і соціальної допомоги особам/сім'ям, які перебувають у СЖО послуги Центром мають надаватися усім, хто цього потребує, за місцем їх проживання в умовах стаціонарного та денного перебування. До



основних завдань Центру віднесено: встановлення додаткових соціальних гарантій для громадян ТГ у сфері соціального захисту за рахунок власних коштів та благодійних надходжень; житла, організацію і надання соціальної допомоги у будівництві [30].

В Українському законодавстві чітко окреслено повноваження ТГ, району у сфері соціального захисту населення (рис.3.), та виокремлено низку передбачених законодавством України соціальних послуг, що залишаються на рівні відповідних структурних підрозділів районної державної адміністрації.

Україна перебуває на активному етапі впровадження цілісної системи соціальних послуг на рівні ОТГ та запровадження механізмів стимулювання підвищення їх якості та фінансування за принципом «гроші йдуть за отримувачем послуг».



Рис. 3. Напрями реформування системи надання соціальних послуг в Україні

Розвиток ринку соціальних послуг, згідно означеної Стратегії, включає: запровадження механізму адміністрування соціальних послуг – відбуватиметься шляхом: затвердження єдиного (базового або мінімального пакету) переліку соціальних адміністративно-територіальної послуг та одиниці визначення у них; потреб населення затвердження переліку пріоритетних соціальних послуг; розробки регіональних програм розвитку системи їх надання

Проведений аналіз нормативно-правового забезпечення з 2000 року по теперішній час на рівні держави та обов'язкових до виконання регіональними органами управління соціального захисту і окремих соціальних агентств, і період аналізу поділений на 2 етапи:

*1 етап (з 2001 р. до 2012 р.)* Основними документами, які були затверджені у цей період часу, були: Стратегія подолання бідності [7], яка визначила основні вектори розвитку системи соціальних послуг; ЗУ «Про соціальні послуги» (2019 р.), який став базовим для розвитку системи надання соціальних послуг; Концепція реформування системи соціальних послуг [16] (2007-2012 рр.); Стратегія реформування системи надання соціальних послуг (2012 р.), яка скасувала Концепцію.

*2 етап (2013 р. по теперішній час)* асоціюється з періодом трансформації системи надання соціальних послуг населенню відповідно до міжнародних стандартів. В цей період були затверджені низка нормативно-правових актів, які регулюють політику держави в напрямі розроблення ефективної системи соціального захисту населення (рис. 4), якими визначено зміст, обсяг, норми, нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники якості їх надання; низки документів, що регулюють процес надання соціальних послуг у ТГ.



Рис. 4. Перелік затверджених стандартів соціальних послуг в Україні

Законом України «Про соціальні послуги» передбачена можливість надання соціальних послуг на рівні громади на єдиних для всіх отримувачів умовах, задля забезпечення конкурентного середовища у сфері надання соціальних послуг - залучення недержавних громадських організацій. Методика організації соціальної роботи на локальному рівні та діяльності відповідних фахівців визначена у наукових, методичних, навчальних джерелах зарубіжних і вітчизняних дослідників з історії, соціології, державотворення, соціальної роботи, соціальної педагогіки тощо; базується на нормативно-правовому забезпеченні. На основі їх аналізу визначені основні підходи до трактування базових понять дослідження «сільська місцевість». На основі систематизації наукових пошуків визначено поняття, під яким тлумачиться соціальна робота в сільській місцевості в громаді як первинна ланка місцевого самоврядування, об'єднання людей, які мають спільні інтереси,

орієнтованість на добробут громади і кожного її члена з активною участю у розвитку та покращенні умов проживання [30].

Обґрунтовано, що під «соціальними послугами» розуміють послуги, що надаються/заходи, що здійснюються уповноваженими законом суб'єктами з метою відтворення або покращення умов існування, вирішення проблем і задоволення потреб окремих осіб, конкретних цільових груп, які перебувають в СЖО і не можуть їх самостійно подолати; повернення їх до повноцінного існування шляхом усунення або максимального зменшення негативного впливу на об'єктів та спонукання їх до наснаження й отримання нового досвіду. Охарактеризовано основні види соціальних послуг, способи, провідні принципи і підходи до їх надання [54].

Встановлено, що реформа децентралізації, що має місце в Україні і передбачає внесення змін в адміністративно-територіальний устрій країни (створення ОТГ) та передачу повноважень і ресурсів з державного рівня на місцевий, сприяє становленню соціальної роботи в сільській місцевості через створення у структурі виконавчого органу відповідного структурного підрозділу (відділу/Центру) для надання якісних і доступних послуг за місцем проживання споживача. І з позиції «брокерів соціальних послуг» мають перейти в розпорядження адміністративних, безпосередніх надавачів послуг або стати центрами для новостворених відділів (центрів надання соціальних послуг). Останні є дієвими у контексті забезпечення соціальних послуг за принципом «єдиного вікна» усім тим, хто цього потребує.

Досліджено напрями реформування системи соціального захисту населення в умовах децентралізації влади в Україні; виділено слабкі і сильні сторони цього процесу; здійснено аналіз нормативно-правового забезпечення соціальної роботи.

## РОЗДІЛ 2

### СОЦІАЛЬНА РОБОТА З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

#### 2.1. Моделі соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами

У науковій літературі під «моделями» розуміють сукупність ідей взаємопов'язаних між собою, принципів, базових положень, поглядів, отриманих у результаті досліджень, які допомагають пояснити сутність явища або процесу, передумови його виникнення і протікання, спрогнозувати його розвиток. Теорія соціальної роботи дає уявлення про певне поняття, факти загальні, описує і пояснює знання про проблеми клієнта в конструктивній формі.

Моделі соціальної роботи будуються на основі попереднього досвіду, причинно-наслідкових зв'язків, припущень, не мають доказовості; існують задля пояснення закономірностей природи, суспільства, мислення в конструктивній формі є «картою» через яку відбувається взаємодія з практикою [60].

До особливого класу систем, з якими мають справу соціальні працівники у сільській місцевості належать соціальні системи – цілісні утворення, базовими елементами яких є індивіди, групи, сім'ї, спільноти, соціальні інститути, соціальні норми і цінності, громади. Обґрунтовано, що задовільне життя індивіда залежить від систем, які його оточують. Вивчивши природу, суть, взаємозв'язки між структурними елементами системи фахівці можуть адекватно оцінити процеси, події, поведінку індивідів і надати кваліфіковано допомогу тим, хто її потребує [27].

*Системну модель застосовують для:*

- виявлення і фіксації факторів, що мають негативний вплив на індивіда; розробки ефективної моделі надання соціальної допомоги;
- «нейтралізації» негативних факторів або пошуку альтернативних, пошуку шляхів для досягнення поставленої мети – вирішення проблеми клієнта; організації й ініціації змін у системах, які впливають на життєдіяльність людей;
- налагодження взаємозв'язку між ресурсами, потребами, інтересами жителів селища; залучення членів громади до розподілу і додаткового пошуку ресурсів; корекції девіантної поведінки;
- реалізації концепцій соціального захисту, соціальної реабілітації жителів;
- процес надання соціальних послуг різним типам сімей у СЖО. Техніка пошуку ресурсів є ефективною у цьому випадку. При цьому фахівець стимулює зміни в житті клієнта та пропонує альтернативу [55].

Ефективність роботи соціального працівника з соціальними системами в сільській місцевості залежить від:

- розгалуженості мережі соціальних установ та організацій, диференціації соціальних послуг, що ними надаються;
- рівня поінформованості жителів про особливості надання соціальних послуг;
- відкритості самої системи, здатності її до розвитку, ініціювання та реалізації змін;
- забезпечення доступу до необхідних ресурсів та їх правильний розподіл тощо [4].

До основних недоліків застосування означеної теорії відносять: її абстрактний характер; залучення великої кількості соціальних установ для

вирішення проблеми клієнта; використання на протязі довгого періоду, великі витрати ресурсів.

Аналіз основних підходів до класифікації ТСП свідчить про те, що в теорії і практиці соціальної роботи немає їх єдиної класифікації.

Дослідженням встановлені актуальні теорії для практики соціальної роботи у ТГ, схарактеризовано їх суть, особливості, механізми, перспективи застосування соціальним працівником у процесі роботи з різними категоріями клієнтів у сільській місцевості.

Найбільш вдалою вважають *модель (місцевого розвитку або розвитку територіальної громади* та соціального планування та соціальної дії, запропоновану Дж. Ротманом, завдяки якій змінилося уявлення про соціальну роботу в громаді та специфіку її організації. Місцевий розвиток або розвиток територіальної/ локальної громади як модель соціальної роботи в громаді фокусується на процесі створення і розбудови громади (community building) через залучення великої кількості її представників до процесу ідентифікації, вирішення різних питань. Соціальні працівники в межах застосування означеної моделі виступають у ролі фасилітатора, вчителя, каталізатора, а клієнти є активними учасниками процесу вирішення проблем.

*Соціальне планування* як модель спрямована на налагодження взаємодії між соціальними агенціями та передбачає аналіз їх діяльності. До методів залучення громадськості можна віднести: поглиблене інтерв'ю, вибіркові або суцільні опитування, робочі зустрічі та фокус-групи; при оцінюванні потреб і проблем мешканців громади – опитування, аналізу документів, соціальних показників тощо. Все це є наразі необхідним при роботі з внутрішньо переміщеними особами. Також дана модель застосовується для оцінки ресурсів – визначити види соціальних послуг і диференціювати установи, які їх надають, оцінити якість їх роботи [13] та

для покращення умов життя внутрішньо переміщених осіб, а це розробка і реалізація соціальних програм і проектів.

*Модель «організації громади»* спрямована на покращення взаємодії і кооперації між різними соціальними агенціями в межах територіальної громади з метою уникнення дублювання функцій, послуг, правильного, повноцінного розподілу ресурсів задля покращення якості соціальних послуг. «Навчальна модель» спрямована на налагодження взаємозв'язку між системою освіти і громадою; має на меті врахування інтересів усіх мешканців у процесі реалізації освітньої політики держави; передбачає створення організованого простору для самоосвіти, саморозвитку і самонавчання (діяльність клубів, гуртків, центрів, проведення тренінгів, семінарів, діяльність бібліотек тощо)[55].

Кожна з моделей базується на основних концептах конкретних ТСР, що є основою для побудови раціональних підходів до реалізації практики соціальної роботи та виокремлення основних її аспектів. Мистецтво вибору моделі залежить від доступності, відповідності окремих її елементів потребам жителів місцевості, інтересам її членів, можливостей її адаптації до унікальних умов кожної окремої території. У більшості випадків застосування тої чи іншої моделі передбачає залучення, участь отримувачів послуг та фахівців у її реалізації, проте не передбачає внесення змін самими учасниками у її формування.

До таких моделей належать: «запобігання злочинності» або «організація сусідів і громадськості» спрямована на профілактику поведінкових девіацій, правопорушень серед жителів, зменшення дискримінації осіб, із числа ВІЛ-інфікованих, колишніх ув'язнених і забезпечення можливостей для їх реінтеграції у суспільство, підвищення рівня безпеки, налагодження довіри і взаємодії між членами громади та поліцією, розвитку і побудові коаліцій, команд, залучення сусідів до контролю за правопорядком на території; «формування здорового способу



життя» – передбачає діяльність соціального працівника з підвищення якості життя мешканців; формування позиції відповідального мешканця, прищеплення любові до здорового способу життя, подолання шкідливих звичок тощо;

У сучасних умовах за кордоном та в Україні активно запроваджується модель «імпаурменту», яка передбачає роботу соціального працівника з метою наснаження жителів місцевості на вирішення особистих або сімейних питань.

Окрім міждисциплінарних у теорій і практиці соціальної роботи можна виділити комплексні моделі надання соціальних послуг різним категоріям їх отримувачів наразі більшість – це внутрішньо переміщені особи.

До них відносять моделі: вирішення проблем (Problem solving), зосереджена на завданні (Task-centered), кризового втручання (Crisis Intervention), сімейної терапії (Family therapy), психосоціальної терапії (Psychosocialtherapy), орієнтована на пошук рішення (Solution-focused), соціально-педагогічна (Social Educative), наративна (Narrative); когнітивно-поведінкова (Cognitive-Behavioral).

*Модель вирішення проблем* базується на системних теоріях, має виключно прикладний характер. Дана модель застосовується у практиці соціальної роботи для вирішення проблем внутрішньо переміщених осіб. Модель орієнтована на усунення негативних факторів, що впливають на їх життєдіяльність, передбачає підвищення рівня мотивації та надання клієнту необхідних знань і здобуття досвіду вирішення конкретних завдань. Вона включає такі етапи: залучення, налагодження контакту, інтервенція.

*Модель зосереджена на завданні* орієнтована на розв'язання конкретного завдання та розробку сфокусованої на завданні системної моделі практики. Передбачає вироблення соціальним працівником

послідовного механізму діагностики проблеми клієнта (формулювання дерева цілей) та роботу над її подоланням.

*Модель кризового втручання* застосовується у роботі з вразливими категоріями клієнтів, у нашому випадку це внутрішньо переміщені особи, які знаходяться у стані психологічної кризи, стресу, емоційного напруження з метою її подолання, шляхом реалізації одного/двох підходів до втручання в кризу – кризового консультування [28] або оперативного втручання. Передбачає реалізацію декількох етапів: чотирьох (звернення клієнта; визначення проблеми, визначення цілей, завдань, розробка плану дій, укладання контракту, реалізація плану, завершення і оцінка)

*Модель сімейної терапії* спрямована на роботу з внутрішньо переміщеними сім'ями з метою нормалізації сімейних відносин, налагодження або зміни сімейної взаємодії, відновлення психологічного здоров'я членів сім'ї в умовах воєнного стану.

*Соціально-педагогічна модель* орієнтована [15] на супроводження внутрішньо переміщених прийомних, патронажних, опікунських сімей та ДБСТ фахівцем із соціальної роботи.

*Адміністративна модель* надання соціальних послуг базується на ідеї побудови гнучкої системи управління у сфері планування, організації і надання соціальних послуг населенню через створення мережі соціальних установ та налагодження партнерської взаємодії, узгодженість і координацію спільної роботи усіх суб'єктів суспільних відносин на визначеній території та за її межами. Зазначимо, що моделі «місцевого розвитку» Д. Ротмана та «налагодження ефективної системи надання соціальних послуг» К. Попла стали основою адміністративної моделі надання соціальних послуг [57].

Адміністративна модель є основою процесу адміністрування у соціальній роботі, що зводиться до організації, керівництва й управління системою надання соціальних послуг. Контроль є базовою функцією

адміністрування. Ця модель відображає систему, представлену синтезом державних і недержавних провайдерів, через які реалізується соціальна політика держави у сфері соціального захисту населення.

Під провайдерами ми розуміємо виконавчі органи різних рівнів (державного, регіонального та місцевого), соціальні установи і громадські організації, які виступають у ролі провайдерів соціальних послуг.

Під ефективною системою надання соціальних послуг розуміють процес, спрямований на:

- створення та управління діяльністю соціальних служб у сфері соціального захисту населення, розвиток соціальної інфраструктури;
- налагодження взаємодії соціальних служб та державних органів влади з метою делегування повноважень;
- створення конкурентоздатного ринку соціальних послуг шляхом залучення недержавного сектору;
- організацію роботи, навчання та мотивацію персоналу соціальних служб;
- стратегічне планування розвитку соціальних послуг через визначення потреб місцевості в них, вироблення механізмів моніторингу та контролю якості їх надання; замовлення та бюджетування соціальних послуг;
- інформування жителів про специфіку їх надання; керівництво розробкою, реалізацією соціальних та інфраструктурних програм та проектів;
- моніторинг та оцінку їх ефективності; управління наявними та залучення необхідних ресурсів (фандрайзинг);
- налагодження зв'язків з громадськістю, кампаній із соціального маркетингу;
- ведення документації та провайдинг необхідного комп'ютерного забезпечення.

Методи реалізації адміністративної моделі надання соціальних послуг у ТГ структурують за різними критеріями: формою вираження (правові і не правові); правовими властивостями (нормативні й індивідуальні); ступенем впливу на об'єкти (імперативні, заохочувальні й рекомендаційні) та рівнем врахування їх інтересів і правових можливостей (адміністративні й економічні); суб'єктним складом (єдиноначальні й колегіальні); мірою владних повноважень (переконання, примус і заохочення).

Отже спектр моделей, які застосовуються з внутрішньо переміщеними особами не великий, на наш погляд потрібна більш ґрунтовна психологічна допомога, адже люди зазнали стрес і багато з них знаходяться у стані депресії.

## 2.2. Методи соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами

Наразі, в умовах воєнного стану, соціальна робота орієнтована на: регулювання правових та економічних відносин подолання соціальної несправедливості, зменшення рівня нанесення шкоди, запобігання стражданням, допомогу соціально незахищеним категоріям осіб; задоволення фізичних потреб, хвороби, необізнаності, бідності людей; надання різних соціальних послуг тим, хто перебуває у СЖО та внутрішньо переміщеним особам.

Вирішення вище означених проблем можливе через застосування методів, які у соціальній роботі виконують подвійну роль: виступають способами пізнання і застосування знань про життєдіяльність людини; є конкретними діями, особливими способами втручання, що сприяють

якісному перетворенню об'єкта на індивідуальному, груповому та общинному рівнях

Класичною прийнято вважати класифікацію, запропоновану М. Річмонд. Науковець виділяє індивідуальний, груповий та общинний методи соціальної роботи, які лягли в основу розробки усіх наступних класифікацій [52].

Виділяють загальні, загальнонаукові, спеціальні наукові, психологічні та соціологічні групи методів (табл. 2).

Таблиця 1.

## Групи методів соціальної роботи

Групи методів	Назви методів
група загальних методів	матеріалістичної діалектики;
Група загальнонаукових методів	індукції та дедукції; аналізу та синтезу; єдності спільного та особливого; формалізації; аналогії; наукової абстракції; конкретно-соціологічний метод; системно-структурний метод; історичний метод; генетичний метод.
група спеціальних наукових методів	соціально-економічні (натуральна і грошова допомога, пілги, патронаж і соціальний супровід); адміністративні (регламентування, нормування та інструктування); методи організації діяльності (доручення, соціального навчання та закріплення позитивного досвіду); стимулювання діяльності (методи позитивного і негативного підкріплення, методи змагання); методи самовиховання (самооцінки, самоорганізації, самоконтролю та самокорекції);

	педагогічні (переконання, навчання).
група психологічних методів	тестування; психодрама; соціодрама; соціально-психологічний тренінг; психотерапія
група соціологічних методів	аналіз документів; громадської думки; спостереження; експеримент; соціометрія.

Реалізація методів соціальної роботи є процесом з етапами, кількість та послідовність яких буде залежати від специфіки його роботи, сфери професійної діяльності, посади та посадових обов'язків; виду соціальних послуг; категорії клієнтів; типу проблем тощо.

Необхідно зазначити, що усі внутрішньо переміщені особи є різні за статусом, роллю, ставленням до життя, оточуючих, тому і проблеми у них також є різні. Варіюється набір методів, якими має володіти і використовувати у своїй діяльності фахівець із соціальної роботи. Аналіз теорії і практики соціальної роботи призвів до виокремлення двох груп методів: перманентні або основні і вторинні, додаткові або другорядні, допоміжні.

До основних відносять методи: ведення випадку (casework) (кейс-менеджмент (case management), екстреного втручання (emergency intervention); соціальної роботи з групою (social group work) та організації громад (community organizing). До вторинних, допоміжних методи: соціального забезпечення в громаді (social welfare administration), соціальної дії (social action) і соціальних досліджень (social research).

Робота з випадком/ведення випадку (casework) є індивідуальним методом соціальної роботи, що набуває актуальності зараз з внутрішньо переміщеними особами в Україні і передбачає їх спільну діяльність, спрямовану на вирішення соціальних, психологічних й особистісних проблем останнього через вивчення конкретних причин перебування у СЖО та надання індивідуальної допомоги.

В основі «casework» лежить проблемна ситуація, яка негативно впливає на якість життя клієнта, в нашому випадку переміщення вищеписаної категорії осіб, їх оточення, що призводить або призвело до психологічної напруги, яка має багато причин. Очікувані результати застосування кейс-менеджменту (рис. 5)



Рис. 5. Очікувані результати застосування кейс-менеджменту

Як метод соціальної роботи кейс менеджмент можна використовувати в індивідуальній роботі, груповій роботі та в громаді.



Рис. 6. Структура надання послуг в кейс-менеджменті

Систематизація наукових праць з проблеми дослідження дозволили виокремити: базові принципи (делегування повноважень, переадресації послуг, залучення ресурсів громади, децентралізації тощо); важливі

характеристики (міждисциплінарність і лонгітюдність) та основні функції (надання індивідуальних порад, консультацій і терапії, забезпечення доступу до послуг на рівні громади) застосування кейс-менеджменту. Взаємодія соціального працівника з клієнтом/групою клієнтів передбачає поетапну роботу, під час реалізації якої обговорення з клієнтом подальших кроків і дій.

Основне завдання соціального працівника-кейс-менеджера полягає в: розробці чіткого поетапного плану дій, під час реалізації якого клієнт/група клієнтів забезпечується доступом до передбачених йому згідно з чинним законодавством послуг; гарантування комплексності та неперервності їх надання шляхом організації «прямого сервісу» (організації процесу надання соціальних послуг із фокусом на конкретній проблемі клієнта) або «опосередкованого сервісу». В основі кейс-менеджменту є послуга переадресації – направлення клієнта в інші соціальні служби незалежно від форми власності. До основних інструментів роботи кейс-менеджера можна віднести – бесіду, консультування, складання карти клієнта, плану надання допомоги, договору, переадресацію, супровід, документування. Додатковими інструментами можуть бути бази даних, анкети первинної оцінки потреб, супервізія, хронометраж.

Таким чином, виділені основні фактори, що визначають необхідність застосування кейс-менеджменту в практиці соціальної роботи: наявність великої кількості клієнтів із множинними, комплексними проблемами; децентралізація, деінституалізація процесу надання соціальних послуг; відведення важливої ролі соціальній підтримці і розвитку мережі соціальних закладів.

Виділяють й інші методи соціальної роботи. Одним з яких є **соціальна робота з групою або групова соціальна робота**. Даний метод генерує і здійснює обмін ідеями, розвитком вмінь і навиків, зміни ставлення і



формування відповідальності через залучення до спільної суспільно важливої діяльності. Групова робота спрямована на те, щоб навчити людей спільно жити та працювати, долати фізичні, психологічні, емоційні проблеми через застосування *групової терапії*.

*Метод соціального забезпечення* застосовують у роботі з індивідами, сім'ями, групами, установами, організаціями тощо.

Можна виділити базові принципи застосування означеного методу, які можна структурувати у три групи: принципи пов'язані з професійними цінностями; адмініструванням і загальні принципи (табл. 2.).

Таблиця 2.

Принципи застосування методу соціального забезпечення в сільській місцевості

Принципи пов'язані з професійними цінностями	Принципи пов'язані з адмініструванням	Загальні принципи
цінності соціальної роботи	цілеспрямованої діяльності соціальних служб	цілісності соціальної служби
домінування потреб клієнта	делегування повноважень і громади	Змін
культурного різноманіття	організації	розвитку
цілеспрямованих взаємин	планування	-
професійної відповідальності	координування	-
участі	утилізації ресурсів	-
оцінки	лідерства	-

Визначені основні особливості прикладних локальних досліджень, що проводяться на рівні окремих територій. Встановлено, що вони безпосередньо пов'язані з практикою соціальної роботи, мають локальний

характер, є міждисциплінарними.

До ефективних методів досліджень у соціальній роботі, що застосовуються для збору, аналізу та перевірки даних на рівні ОТГ, можна віднести чотири групи методів: загальнонаукові, соціологічні, психологічні та педагогічні методи (табл. 3).

Таблиця 3.

Класифікація методів соціальних досліджень, що використовуються в практиці соціальної роботи

Загальнонаукові методи	Соціологічні методи	Психологічні методи	Педагогічні Методи
експертне оцінювання методів кількісного і якісного аналізу	опитування громадської даних	проективні методики аналіз незалежних характеристик	експеримент констатування формувальний експеримент
спостереження	контент аналіз	тестування	-
анкетування	аналітичний	аналіз діяльності	-
інтерв'ю /бесіда	групове інтерв'ю	-	-
бесіда	фокус групи	-	-
експеримент системний структурно-функціональний аналіз	-	-	-

Отже методи, які можна застосувати з внутрішньо переміщеними особами диференційовано дві групи: перманентні або основні, до яких віднесено ведення випадку (з похідними: кейс-менеджмент, екстреного втручання); метод соціальної роботи з групою; метод соціального забезпечення в громаді, метод соціальної дії, метод соціальних досліджень; розкрито їх зміст, специфіку та особливості застосування, основні принципи, базові методологічні підходи, моделі, етапи їх реалізації, ролі та

функції, знання і навички соціальних працівників як суб'єктів та споживачів послуг як об'єктів взаємодії під час застосування цих методів.

На наш погляд даних методів не достатньо для повноцінної допомоги людям зазначеної категорії.

### РОЗДІЛ 3

#### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ПРАКТИЧНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ З ПИТАНЬ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ

##### 3.1. Програма дослідження

**Актуальність проблеми.** Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами є структурованою діяльністю, оскільки має свою мету, завдання, суб'єкт, об'єкт, принципи, форми, методи і очікуваний результат. Метою соціальної роботи з даною категорією осіб є організація та надання якісних і доступних соціальних послуг кваліфікованими фахівцями з соціальної роботи через налагодження партнерської взаємодії з іншими суб'єктами надання послуг державного, регіонального та локального рівнів, активізацію членів громади, розробку і реалізацію соціальних програм і проектів, стимулювання ініціатив жителів задля її розвитку, покращення моделі її життєдіяльності. Але на наш погляд не достатньо розроблена психологічна комплексна допомога, оскільки більшість осіб даної категорії знаходяться у стані депресії та психологічної напруги. Дане дослідження допоможе дізнатися про якість надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам та запропонувати власну авторську розробку.

**Мета дослідження** – проаналізувати якість, доступність та достатність соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб.

Для досягнення поставленої мети, необхідним є вирішення таких завдань:

1. **Визначити** рівні сформованості компонентів готовності (мотиваційного, компетентнісного й особистісно-рефлексивного) у

соціальних працівників для роботи внутрішньо переміщеними особами.

2. Проаналізувати готовність соціальних служб надавати послуги на рівні ОТГ внутрішньо переміщеним особам.
3. Проаналізувати соціальні послуги, що надаються внутрішньо переміщеним особам.

**Об'єкт дослідження** – соціальні послуги.

**Предмет дослідження** – практичні можливості соціальних служб з питань надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.

**Гіпотеза дослідження** базується на науковому дослідженні, що на даний час недостатньо розроблені психологічні методи та техніки для роботи з внутрішньо переміщеними особами.

**Генеральна сукупність** – соціальні працівники, які обслуговують внутрішньо переміщених осіб.

**Вибірка дослідження** – Соціальні працівники, які працюють з внутрішньо переміщеними особами. Всього у дослідженні взяло участь 58 осіб.

**Метод дослідження** – анкетне опитування.

**Інструментарій дослідження** – анкета (Додаток А)

### 3.2. Аналіз результатів дослідження

У результаті опрацювання отриманих анкет встановлено, що майже всі респонденти мають вищу освіту (87 %), в той час як професійно-технічну освіту має лише 13 % респондентів. Базову вищу або професійно-технічну освіту з соціальної роботи або суміжних галузей (психології,

юриспруденції, соціального управління) мають більше половини респондентів (56 %); 86 % респондентів займають керівні посади в соціальних агентствах, 14 % – посаду соціального працівника. Середній вік – 41 рік; середній стаж роботи в установі становить 6 років, на даній посаді – 5.

Більшість респондентів (59 %) працюють в установах соціального захисту населення районного рівня, тільки 4 % – обласного та 37 % міського.

На запитання: «Чи співпрацює соціальна установа, в якій Ви працюєте, із ОТГ у сфері надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам?» 100% респондентів відповіли ствердно. З їх слів співпраця здійснюється на основі укладених договорів між соціальними агентствами та ОТГ. Проте, на думку опитаних, така співпраця є не ефективною (47 %), скоріше не ефективною (25 %), частково ефективною (25 %). І тільки 3 % респондентів заявили про ефективність цієї співпраці (табл. 3.1.).

Таблиця 3.1.

Розподіл відповідей на запитання «Чи співпрацює соціальна установа, в якій Ви працюєте, із ОТГ у сфері надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам?»

Ефективна	Частково ефективна	Скоріш ефективна ніж неефективна	Скоріш неефективна ніж ефективна	Не ефективна
3%	25%	0%	25%	47%

На думку респондентів, більшість послуг, які надають соціальні служби в яких вони працюють, не доступні внутрішньо переміщеним особам, особливо це психологічна допомога. Так думає 72 % опитаних.

Серед факторів, які перешкоджають отримувати соціальні послуги

особам у СЖО та внутрішньо переміщеним особам виділяють: мала поінформованість населення про специфіку соціальних послуг; небажання звертатися за допомогою та відвідувати соціальну службу; віддаленість їх від місця проживання клієнта; незабезпеченість соціальних служб кваліфікованими працівниками; невмотивованість останніх якісно надавати послуги; неможливість охопити всіх клієнтів на закріпленій за кожним соціальним працівником території (велика кількість клієнтів в розрахунку на одного працівника) (табл. 3.2).

Таблиця 4.5

Розподіл відповідей на запитання «Що заважає доступності соціальних послуг?» (Можна було вибирати декілька варіантів відповіді) (N=114)

Що заважає доступності соціальних послуг?	%
недостатня поінформованість населення про специфіку соціальних послуг	37,0
небажання звертатися за допомогою до соціальних працівників	57,0
небажання відвідувати клієнтами соціальне агентство	86,0
віддаленість соціальних працівників від місця проживання клієнта	99,0
незабезпеченість соціальних агентств кваліфікованими працівниками	76,0
невмотивованість самих соціальних працівників якісно надавати соціальні послуги	89,0
неможливість охопити всіх клієнтів на закріпленій за кожним соціальним працівником території	100,0
інше	3,0

На запитання: «Чи варто модифікувати та реформувати роботу соціальної служби в напрямку соціально-психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам, в якій Ви працюєте?» більше половини

(62 %) опитаних відповіли, що потрібно. Проте, респонденти не володіють інформацією стосовно того, як це зробити (98 %). Щодо роботи в соціальних агентствах нового формату, які б надавали якісні і доступні послуги за місцем проживання клієнта за принципом «єдиного вікна», то майже всі респонденти (98 %) заявили про своє бажання працювати в таких установах. Однак, менше половини опитаних (36 %) ознайомлені або частково ознайомлені з особливостями психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам; лише частково готові до роботи в нових умовах 46%. Водночас, майже усі респонденти (96 %) готові вдосконалювати свої знання, вміння і навички з метою покращення якості надання соціальних послуг на рівні ОТГ.

Отримані в результаті опитування дані свідчать про не достатню результативність та ефективність роботи діючих соціальних агенцій в плані надання якісних соціальних послуг, а саме психологічних за місцем проживання внутрішньо переміщених осіб (так думає 72 % опитаних). Це пов'язано з домінуванням в Полтавській області поселень сільського типу, відповідно й ТГ – із адміністративним центром у селі, віддаленість діючих державних соціальних агентств від самих ТГ, обмежена кількість фахівців, велика чисельність самих клієнтів та їх небажання відвідувати соціальні агентства самостійно є чинниками, що заважають зробити соціальні послуги доступними і якісними.

Результати анкетування свідчать і про часткову готовність соціальних працівників відповідних агентств до роботи у ТГ (46 %). Це пов'язано, в першу чергу, із нерозумінням своєї ролі і позиції у ТГ, недостатнім рівнем знань (98 %). Однак, існує мотивованість самих фахівців соціальної сфери, вони прагнуть до змін, здобуття нових знань, вмінь і навичок, бажання працювати в нових умовах що є основою для подальших досліджень з пошуку способів для забезпечення доступу населення до якісних соціальних послуг (96 %).



Зазначимо, що керівництво визначених соціальних служб повинно бути зацікавленим в перспективах своєї участі у системі надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.

Посилення штатними працівниками, удосконалення методичних рекомендацій для роботи з внутрішньо переміщеними особами дозволить:

- утворити первинну базу для розробки та запровадження нових моделей, технологій та методів надання соціальних послуг клієнтам, а також якісної психологічної допомоги, що є досить вагомим, за принципом «єдиного вікна»;
- заощадити час на пошук приміщення, підбір і підготовку фахівців із соціальної роботи та психології, готових працювати в польових умовах;
- на території яких не розміщені державні соціальні служби, можливо надати рекомендації щодо створення Центрів надання соціальних послуг зі структурними одиницями (профільними відділами) для надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам / сім'ям.

Неспроможні громади мають можливість укласти договори про співфінансування таких центрів із спроможними територіальними громадами.



23	<a href="https://docplayer.net/80642906-Vihovannya-u-ditey-z-funktionalnimi-obmezhenyami-cinnisnogo-stavlennya-do-zhit">https://docplayer.net/80642906-Vihovannya-u-ditey-z-funktionalnimi-obmezhenyami-cinnisnogo-stavlennya-do-zhit</a>	2 джерела	0.41%
24	<a href="http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2013/Pr_0022.pdf%20">http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2013/Pr_0022.pdf%20</a>	2 джерела	0.38%
25	<a href="https://dspace.udpu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/13916/%d0%9c%d0%b0%d1%82%d1%80%d0%be%d">https://dspace.udpu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/13916/%d0%9c%d0%b0%d1%82%d1%80%d0%be%d</a>	25 джерел	0.34%
27	<a href="http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/18711/Kuznietsova_Orhanizatsiia_nadannia_sotsialnykh_po">http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/18711/Kuznietsova_Orhanizatsiia_nadannia_sotsialnykh_po</a>	3 джерела	0.28%
29	<a href="http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/27526/1/%D0%9E%D0%BA%D1%96%D0%BF%D0%BD%D0%B8%D0%B9">http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/27526/1/%D0%9E%D0%BA%D1%96%D0%BF%D0%BD%D0%B8%D0%B9</a>	11 джерел	0.22%
31	<a href="http://sklinternational.org.ua/wp-content/uploads/2018/02/strategy.pdf">http://sklinternational.org.ua/wp-content/uploads/2018/02/strategy.pdf</a>		0.17%
36	<a href="http://www.jurnaluljuridic.in.ua/archive/2018/2/part_1/2018-2_1.pdf">http://www.jurnaluljuridic.in.ua/archive/2018/2/part_1/2018-2_1.pdf</a>	17 джерел	0.14%
38	<a href="http://kalushrda.gov.ua/images/news/Files/%d0%9e%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%bd%d1%96%d0%b7%d0%b0%d1">http://kalushrda.gov.ua/images/news/Files/%d0%9e%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%bd%d1%96%d0%b7%d0%b0%d1</a>	2 джерела	0.14%
39	<a href="https://lib.iitta.gov.ua/726445/1/Anishchenko%20O%20%20Adult%20education%20in%20the%20regional%20docum">https://lib.iitta.gov.ua/726445/1/Anishchenko%20O%20%20Adult%20education%20in%20the%20regional%20docum</a>	2 джерела	0.13%
40	<a href="https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/13132/1/%d0%9c%d0%be%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%b9%20d">https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/13132/1/%d0%9c%d0%be%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%b9%20d</a>	10 джерел	0.13%
42	<a href="https://infopedia.su/14x5289.html">https://infopedia.su/14x5289.html</a>		0.11%
43	<a href="https://ua-referat.com/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7_%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%96%D...">https://ua-referat.com/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7_%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%96%D...</a>		0.11%

Джерела з Бібліотеки

20

5	Студентська робота	ID файлу: 1004267229	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	2.1%
7	Студентська робота	ID файлу: 1013577033	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	2.08%
26	Студентська робота	ID файлу: 1013220567	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	0.29%
28	Студентська робота	ID файлу: 1014467668	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	6 Джерела 0.27%
30	Студентська робота	ID файлу: 1014265016	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	2 Джерела 0.17%
32	Студентська робота	ID файлу: 1011513513	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	3 Джерела 0.17%
33	Студентська робота	ID файлу: 1014472779	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	0.15%
34	Студентська робота	ID файлу: 1011473461	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	0.15%
35	Студентська робота	ID файлу: 1011084739	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	0.15%

37	Студентська робота	ID файлу: 1011481922	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...	0.14%
41	Студентська робота	ID файлу: 1013088543	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve... <a href="#">2 Джерело</a>	0.11%

## Цитати

Цитати

3

1 «людина – людина»

2 «Чи співпрацює соціальна установа, в якій Ви працюєте, із ОТГ у сфері надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам?»

3 «Чи варто модифікувати та реформувати роботу соціальної служби в напрямку соціально-психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам, в якій Ви працюєте?»