ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра реабілітаційних технологій

Освітня програма «Соціальна робота»
Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»

«СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ»

Здобувачки освіти:
Андросенко Вікторії Олександрівни

Науковий керівник:
к.психол.н., доц. Мазур В.М.

Рецензент:
д.пед.н., доцент Султанова Н.В.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол № 11 від «01» червня 2026р.
Завідувач кафедри _____ Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця 2026

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ 7

Сутність складних життєвих обставин та їх вплив на функціонування сім'ї

1.2 Соціальний супровід сімей як форма професійної соціальної роботи

1.3 Нормативно правові засади здійснення соціального супроводу сімей у авинах 27

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ 36

2.1 Технології та методи соціального супроводу сімей у складних життєвих

Аналіз особливостей здійснення соціального супроводу сімей у складних

2.3 Шляхи вдосконалення соціального супроводу сімей у складних життєвих

ПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 68

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасні соціально-економічні умови розвитку українського суспільства супроводжуються посиленням кризових явищ, що негативно впливають на функціонування сім'ї як основного соціального інституту. Воєнний стан, вимушене переселення населення, зростання рівня безробіття, психологічна нестабільність та погіршення матеріального становища значної частини населення спричиняють збільшення кількості сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. За таких умов особливої актуальності набуває проблема надання якісної соціальної підтримки та організації ефективного соціального супроводу сімей, які потребують комплексної допомоги.

Соціальний супровід сімей у складних життєвих обставинах є важливим напрямом професійної соціальної роботи, оскільки спрямований не лише на подолання кризової ситуації, а й на відновлення соціального функціонування сім'ї, її адаптацію до нових умов життя та попередження виникнення соціального сирітства, насильства, бездоглядності дітей та інших негативних соціальних явищ. У сучасних умовах реформування системи соціальних послуг в Україні особливого значення набуває вдосконалення механізмів соціального супроводу, підвищення якості соціальних послуг та впровадження ефективних практик підтримки сімей на рівні територіальних громад.

Джерельна база дослідження. Теоретичні аспекти соціального захисту населення та розвитку системи соціального забезпечення висвітлено у працях М. Бондар [6], С. Бондаренко [8], Н. Бугас [8], О. Бражко [11], А. Білюги [4]. Правові засади соціального захисту сім'ї, дитинства та державної соціальної підтримки досліджували: К. Бориченко [9], О. Бурлака [14], К. Денисенко [20], Н. Шамрук [20].

Проблеми організації соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, особливості його змісту, методів та технологій розкрито у

наукових працях Т. Журавель [27], І. Кривенко [29], О. Москаленко [32], Т. Семенової [38], О. Сидоренко [40], С. Синчука [41]. Питання оцінювання ефективності соціального супроводу та моніторингу якості соціальних послуг досліджували О. Заболотна [25], В. Лютій [30], К. Гаврилюк [30], Н. Тілікіна [45], І. Пєша [45], В. Шинкарук [47].

Важливу частину джерельної бази становлять нормативно правові акти, зокрема Закон України «Про соціальні послуги» [36], Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах [34], нормативні документи щодо моніторингу та оцінки якості соціальних послуг [35; 37].

Попри значну кількість наукових праць, проблема соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах потребує подальшого дослідження. Недостатньо висвітленими залишаються питання вдосконалення практичних механізмів соціального супроводу в умовах сучасних суспільних викликів, підвищення ефективності міжвідомчої взаємодії та адаптації соціальних послуг до потреб сімей в умовах воєнного стану. Це зумовило вибір теми кваліфікаційної роботи та визначило її актуальність.

Мета дослідження – здійснити теоретичний аналіз соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, дослідити особливості його організації в сучасних умовах, визначити напрями вдосконалення системи соціальної підтримки сімей.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання дослідження:**

1) проаналізувати теоретичні засади соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах та нормативно правове забезпечення цієї сфери;

2) дослідити методи, технології й особливості здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах;

3) обґрунтувати шляхи вдосконалення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах відповідно до сучасних соціальних викликів.

Об'єкт дослідження – соціальна робота з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Предмет дослідження – зміст, форми та особливості соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та реалізації завдань дослідження було використано комплекс взаємопов'язаних методів наукового пізнання.

Серед теоретичних методів застосовано *аналіз, синтез та узагальнення* наукової літератури й нормативно правових документів, що дало змогу визначити сутність поняття соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, охарактеризувати основні підходи до організації соціальної роботи із сім'ями та дослідити нормативно правове забезпечення цієї сфери. Метод *порівняння* використано для зіставлення сучасних підходів до здійснення соціального супроводу сімей і визначення найбільш ефективних практик соціальної підтримки.

Для збору емпіричної інформації використано метод *анкетування,* який дозволив дослідити особливості здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, виявити основні труднощі у роботі фахівців соціальної сфери та визначити потреби сімей, які перебувають у кризових ситуаціях. Також застосовано метод *спостереження,* що забезпечив можливість проаналізувати специфіку взаємодії соціального працівника із сім'ями в процесі соціального супроводу.

Для обробки результатів дослідження використано методи математичної статистики, зокрема *коефіцієнт рангової кореляції Спірмена*, який дав можливість визначити взаємозв'язок між окремими показниками ефективності соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах.

Публікації.

Андросенко В. *Ефективні практики соціального супроводу сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах.* Сучасні технології розвитку людини в інтегрованому суспільстві в умовах воєнного стану : матеріали X

Міжнародної науково-практичної конференції, м. Миколаїв, 15 травня 2026 р. / за заг. ред. А. М. Старєвої ; упоряд. С. В. Кандюк-Лебідь. Миколаїв : Іліон,

Структура кваліфікаційної роботи обумовлена логікою дослідження, його завданнями і складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (49 джерел) та 2 додатків. Загальний обсяг дипломної роботи становить 77 сторінок.

РОЗДІЛ І
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

1.1 Сутність складних життєвих обставин та їх вплив на функціонування сім'ї

Сьогодні українські родини переживають глибокі зміни, спричинені війною та економічною нестабільністю. Воєнні події суттєво вплинули на звичний уклад життя людей, змусивши багатьох зіткнутися з вимушеним переїздом, втратою роботи, зниженням рівня доходів і постійним емоційним напруженням. Для значної частини населення це стало не тимчасовим випробуванням, а щоденною реальністю.

Додатковим викликом є розрив соціальних зв'язків, адже через переїзди та обставини воєнного часу люди часто опиняються далеко від рідних і друзів. Усе це посилює відчуття самотності, невизначеності та тривоги за майбутнє.

У таких умовах поняття «складні життєві обставини» набуває особливого змісту та виходить далеко за межі суто наукового визначення. Йдеться не лише про матеріальні труднощі, а насамперед про здатність сім'ї зберігати внутрішню єдність, підтримувати емоційну стабільність і створювати для дітей атмосферу безпеки навіть у кризових умовах. Саме тому підтримка родин, які опинилися у складних життєвих обставинах, сьогодні має надзвичайно важливе значення.

У наукових дослідженнях складні життєві обставини зазвичай трактують як сукупність проблем, які людина або сім'я не можуть подолати самостійно без сторонньої допомоги. В умовах воєнного стану ця проблема набула особливо масштабного характеру. Втрата житла, роботи, стабільності та звичних життєвих орієнтирів суттєво вплинула на психологічний і соціальний стан багатьох родин. За таких обставин соціальна робота набуває

нового змісту. Її завдання полягає не лише у наданні матеріальної допомоги, а й у підтримці здатності людини адаптуватися до нових умов життя, відновлювати внутрішню стійкість і поступово повертатися до повноцінного функціонування в суспільстві.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», складні життєві обставини визначаються як обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи чи сім'ї, подолати які самостійно вони не можуть [36]. Законодавче трактування акцентує увагу не лише на наявності проблеми, а й на втраті здатності людини або сім'ї самостійно її вирішити. Саме ця ознака є визначальною для втручання соціальних служб та організації соціального супроводу.

На думку О. Бурлаки, складні життєві обставини тісно пов'язані із кризовими процесами в суспільстві та недостатнім рівнем соціального захисту населення. Дослідниця підкреслює, що вразливість сім'ї значною мірою залежить від соціально-економічного середовища, у якому вона функціонує [14, с. 129].

Такий підхід дозволяє зрозуміти, що складні життєві обставини не виникають ізольовано. Часто вони є наслідком накопичення соціальних ризиків, які поступово послаблюють адаптаційні можливості сім'ї.

У свою чергу О. Білик зазначає, що соціальні ризики є невід'ємною складовою сучасного суспільства, а тому держава має забезпечувати механізми своєчасного реагування на них [3, с. 77].

У контексті сімейної проблематики це особливо важливо, адже навіть одна кризова подія може призвести до дестабілізації внутрішньосімейних відносин, погіршення психологічного клімату та втрати виховного потенціалу сім'ї.

Варто зазначити, що складні життєві обставини можуть мати різний характер. Частина з них виникає раптово та пов'язана з надзвичайними ситуаціями, інші формуються поступово під впливом тривалих соціальних чи психологічних проблем. Найчастіше до таких обставин належать:

– малозабезпеченість сім’ї;

– безробіття одного або обох батьків;

– інвалідність чи тяжка хвороба члена сім’ї;

– домашнє насильство;

– залежності;

– сирітство або ризик соціального сирітства;

– вимушене переселення;

– наслідки воєнних дій;

– порушення батьківського потенціалу;

– соціальна ізоляція;

– психоемоційне виснаження членів сім’ї.

Особливо помітним є вплив економічних факторів. К. Денисенко та Н. Шамрук наголошують, що недостатній рівень матеріального забезпечення безпосередньо впливає на реалізацію конституційного права людини на достатній життєвий рівень [20, с. 179].

Для сім’ї це означає неможливість забезпечити базові потреби дітей, підтримувати належні житлові умови, отримувати якісні медичні чи освітні послуги. Поступово економічна нестабільність трансформується у психологічну напругу, конфлікти та емоційне відчуження між членами сім’ї.

Не менш важливим чинником є війна, яка суттєво змінила соціальну структуру українського суспільства. О. Борисова, О. Знаткова, О. Кульга та В. Нікітіна звертають увагу на те, що вимушене переселення, втрата житла та розрив соціальних контактів стають причинами глибокої психотравматизації сімей [10, с. 214]. У багатьох випадках сім’я змушена адаптуватися до абсолютно нових умов існування, що супроводжується страхом, невизначеністю та емоційним виснаженням.

У практиці соціальної роботи особливої уваги потребують сім’ї, у яких складні життєві обставини стають тривалими. Якщо криза не вирішується своєчасно, вона починає впливати на основні функції сім’ї: виховну, економічну, емоційну, комунікативну та соціалізуючу. У такій ситуації сім’я

поступово втрачає здатність забезпечувати стабільний розвиток дитини та підтримувати безпечне середовище для всіх її членів.

Для більш чіткого розуміння впливу складних життєвих обставин на сім'ю доцільно узагальнити основні прояви цього впливу в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Вплив складних життєвих обставин на функціонування сім'ї

Сфера функціонування сім'ї	**Прояви негативного впливу**
Економічна	зниження рівня доходів, безробіття, матеріальна нестабільність
Психологічна	емоційне виснаження, тривожність, конфлікти, депресивні стани
Виховна	послаблення батьківського контролю, педагогічна занедбаність дітей
Соціальна	ізоляція сім'ї, втрата соціальних контактів
Комунікативна	порушення взаєморозуміння між членами сім'ї
Безпекова	підвищення ризику насильства, нехтування потребами дітей

Джерело: розроблено автором на основі [10; 14; 29; 32].

Складні життєві обставини впливають на сім'ю комплексно, поступово охоплюючи різні сторони її функціонування. Найчастіше проблеми не виникають окремо одна від одної. Фінансові труднощі можуть супроводжуватися емоційним виснаженням, постійною тривогою, погіршенням взаємин між членами родини. У такій ситуації батькам стає складніше виконувати свої виховні обов'язки, підтримувати стабільну психологічну атмосферу та забезпечувати дитині відчуття безпеки.

На думку І. Кривенко, сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах, потребує не тільки матеріальної допомоги, але й професійної підтримки, спрямованої на відновлення внутрішніх ресурсів і соціальної активності [29, с. 47]. Такий підхід є важливим для сучасної соціальної роботи, адже дає можливість розглядати сім'ю не як пасивного отримувача допомоги, а як систему, що зберігає потенціал до поступового відновлення.

Найбільш вразливими у кризових ситуаціях залишаються діти. Вони гостро реагують на зміни в емоційному стані батьків, конфлікти, нестабільність або відсутність належної уваги. Тривале перебування у

напруженому сімейному середовищі нерідко впливає на поведінку дитини, її навчання, комунікацію з однолітками. Іноді наслідки таких переживань проявляються не одразу, а вже на наступних етапах соціалізації.

О. Москаленко зазначає, що тривале перебування сім'ї у кризовому стані підвищує ризик соціального сирітства, навіть якщо батьки формально залишаються поруч із дитиною [32, с. 61]. У цьому випадку йдеться не лише про фізичну присутність дорослих, а про їхню здатність виконувати виховні та емоційні функції.

Саме тому соціальна робота з такими сім'ями повинна бути комплексною та орієнтованою насамперед на збереження сімейного середовища для дитини.

Сьогодні українські сім'ї дедалі частіше переживають кілька кризових ситуацій одночасно. Втрата житла через воєнні дії, вимушене переселення, безробіття, психологічне виснаження та розрив звичних соціальних зв'язків нерідко поєднуються між собою. Через це проблеми стають глибшими й складнішими для подолання. У багатьох випадках разова допомога вже не дає очікуваного результату, тому особливого значення набуває саме тривала підтримка сім'ї.

Т. Журавель розглядає соціальний супровід як діяльність, спрямовану на подолання або зменшення впливу складних життєвих обставин шляхом активізації ресурсів самої сім'ї та можливостей громади [27, с. 90]. У цьому підході важливим є акцент не лише на допомозі в конкретний кризовий момент. Значна увага приділяється формуванню здатності сім'ї поступово відновлювати самостійність, адаптуватися до нових умов і справлятися з труднощами без постійної зовнішньої підтримки.

Проблема складних життєвих обставин сьогодні виходить за межі окремої соціальної сфери. Вона охоплює економічні труднощі, психологічні переживання, правові питання та проблеми соціальної адаптації. Саме тому ефективна допомога сім'ї потребує взаємодії різних установ і фахівців. До

цього процесу залучаються соціальні служби, заклади освіти, медичні працівники, органи місцевого самоврядування, громадські організації.

Навіть за наявності державних програм соціального захисту значна кількість сімей продовжує перебувати у стані тривалої кризи. М. Бондар підкреслює, що система соціального забезпечення в Україні потребує постійного оновлення відповідно до сучасних викликів [6]. Особливо помітною ця проблема стала в умовах війни, коли рівень соціальної вразливості населення значно зріс, а потреба у комплексній підтримці стала набагато гострішою.

Складні життєві обставини не можна розглядати як тимчасову ізольовану проблему. Вони порушують звичний ритм життя сім'ї, впливають на емоційний стан її членів, ускладнюють виконання виховної, матеріальної та захисної функцій. Найвідчутніше це позначається на дітях, їхньому психологічному благополуччі та процесі соціалізації. У таких умовах соціальний супровід стає не просто формою допомоги, а одним із ключових механізмів підтримки сім'ї та відновлення її внутрішньої стійкості.

1.2 Соціальний супровід сімей як форма професійної соціальної роботи

Соціальний супровід родин, які опинилися у скруті, – це один із базових інструментів у практиці соціальної роботи. Проте його мета полягає далеко не в тому, щоб просто «загасити пожежу» під час чергової кризи. Куди важливіше – допомогти родині знову стати на ноги, навчити її самостійно давати раду побутовим труднощам, організовувати своє життя та відновлювати нормальні, здорові стосунки всередині дому.

На відміну від звичайної одноразової допомоги – будь то гроші, юридична консультація чи якась довідка, – супровід є тривалим і глибоким процесом. Фахівець не просто реагує на наслідки проблеми, а намагається

розібратися, з чого все почалося. Він шукає приховані ресурси родини та разом із нею планує кроки для виходу з глухого кута. У такій роботі критично важливими є постійний живий контакт, спостереження за найменшими змінами та гнучкість, коли план дій коригують під актуальні потреби людей.

Водночас треба розуміти, що далеко не всі готові з відкритими обіймами приймати допомогу. Люди, які роками живуть у постійному стресі, банально виснажені. Вони часто не довіряють держустановам і бояться, що їх засудять. Дехто взагалі закривається в собі й уникає розмов про особисте, а інші просто не можуть чітко сформулювати, що саме їм потрібно, аби змінити життя на краще.

Саме тому соціальний супровід не може бути механічним виконанням процедур. Він потребує професійної чутливості, етичності, уміння бачити не лише проблему, а й людину за цією проблемою.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає соціальні послуги як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків [36]. У цьому визначенні закладено важливу логіку соціальної роботи: допомога має бути не разовою реакцією на кризу, а системним процесом підтримки людини чи сім’ї. Власне соціальний супровід і є тією формою роботи, яка дозволяє перейти від ситуативної допомоги до довготривалої зміни життєвої ситуації.

С. Синчук, аналізуючи сутність послуги соціального супроводу відповідно до законодавства України, наголошує, що ця послуга має комплексний характер і передбачає не тільки надання допомоги, а й координацію дій різних суб’єктів соціальної підтримки [41, с. 183]. Такий підхід є надзвичайно важливим, адже сім’я у складних життєвих обставинах рідко має одну ізольовану проблему. Матеріальні труднощі можуть поєднуватися з безробіттям, погіршенням здоров’я, конфліктами, проблемами виховання дітей, психологічним виснаженням або соціальною

ізоляцією. Тому допомога лише в одному напрямі часто не дає стійкого результату.

Т. Журавель розглядає соціальний супровід як технологію соціальної роботи з сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах, підкреслюючи його спрямованість на активізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів сім'ї [27, с. 90].

У визначенні соціального супроводу важливою, на нашу думку, є саме ідея ресурсності сім'ї. Професійна соціальна робота не має формувати залежність від постійної допомоги. Значно важливіше допомогти родині поступово повернути здатність самостійно приймати рішення, планувати власне життя та відповідально виконувати батьківські й соціальні обов'язки.

Соціальний супровід поєднує кілька взаємопов'язаних напрямів роботи: діагностичний, допоміжний і відновлювальний. Перший дає можливість оцінити стан сім'ї, її потреби та наявні ресурси. Другий пов'язаний із наданням конкретної підтримки. Відновлювальний напрям орієнтований не лише на подолання кризи, а й на поступові зміни у житті родини.

І. Кривенко зазначає, що соціальний супровід сімей із дітьми повинен бути спрямований не тільки на розв'язання наявних проблем, але й на запобігання їх повторному виникненню [29, с. 48]. Ми вважаємо таку позицію особливо важливою, оскільки постійне повернення сім'ї до кризового стану негативно впливає на дитину, її емоційний розвиток, навчання та процес соціалізації.

Дитина, яка тривалий час живе в атмосфері нестабільності, поступово починає сприймати кризу як звичну частину повсякденного життя. Надалі це може ускладнювати соціальну адаптацію та впливати на формування моделей поведінки.

Головна мета соціального супроводу полягає у створенні умов для подолання складних життєвих обставин, відновлення соціальних зв'язків і підтримки належного середовища для розвитку дитини. Соціальний

працівник при цьому не бере на себе функції сім’ї, а допомагає їй поступово відновити здатність виконувати їх самостійно.

У науковій літературі та практиці соціальної роботи можна виокремити основні завдання соціального супроводу сімей:

– виявлення причин, що зумовили складні життєві обставини;

– оцінка потреб сім’ї та рівня загроз для дитини;

– визначення внутрішніх і зовнішніх ресурсів сім’ї;

– розроблення індивідуального плану соціального супроводу;

– надання або організація соціальних, психологічних, правових, педагогічних та інших послуг;

– підтримка батьків у виконанні виховних функцій;

– сприяння працевлаштуванню, оформленню документів, отриманню соціальних виплат;

– налагодження взаємодії сім’ї з установами та службами громади;

– профілактика соціального сирітства;

– моніторинг змін у життєвій ситуації сім’ї.

О. Москаленко слушно підкреслює, що соціальний супровід сімей є важливим інструментом профілактики соціального сирітства, оскільки дозволяє вчасно підтримати батьків і не допустити вилучення дитини із сімейного середовища [32, с. 62].

Це надзвичайно людяний аспект соціальної роботи. Адже за кожною адміністративною процедурою стоїть конкретна дитина, для якої збереження безпечного сімейного простору часто має вирішальне значення.

Водночас соціальний супровід не можна сприймати як безумовне збереження сім’ї за будь-яких обставин. Його професійний зміст полягає у тверезій оцінці ризиків. Якщо сім’я має ресурс до змін – соціальна робота повинна цей ресурс підтримати. Якщо ж існує загроза життю чи здоров’ю дитини, соціальний працівник має діяти відповідно до її найкращих інтересів. Саме тут проявляється складність професії: соціальний працівник має бути одночасно чуйним і принциповим, підтримувальним і відповідальним.

Державний стандарт соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначає основні вимоги до організації цієї послуги, її змісту, етапів та очікуваних результатів [34].

Наявність такого стандарту має важливе значення, адже соціальна робота не може ґрунтуватися виключно на добрих намірах чи ситуативних рішеннях. Професійна діяльність потребує чітких процедур, визначених критеріїв якості та відповідальності фахівців за результати роботи.

Водночас жоден стандарт не здатний повністю замінити реальну взаємодію із сім'єю. Документ визначає загальні межі та організаційні засади роботи, але характер допомоги багато в чому залежить від професійності соціального працівника, його досвіду, уміння налагодити контакт і зрозуміти потреби конкретної родини.

В. Лютій та К. Гаврилюк звертають увагу на необхідність оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах [30, с. 116]. Це важливо, адже сам факт надання послуги ще не означає її ефективності.

Потрібно розуміти, чи змінилася ситуація сім'ї, чи зменшилися ризики, чи покращився догляд за дітьми, чи стала сім'я більш самостійною. Інакше соціальний супровід може перетворитися на формальний процес, у якому заповнюються документи, але не змінюється життя людей (табл. 1.2.).

Таблиця 1.2

Основні компоненти соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Компонент соціального супроводу	**Зміст компонента**	**Очікуваний результат**
Оцінка потреб сім'ї	Вивчення життєвої ситуації, проблем, ризиків і ресурсів	Визначення реальних потреб сім'ї
Планування допомоги	Розроблення індивідуального плану роботи із сім'єю	Узгодження конкретних кроків підтримки
Надання послуг	Соціальна, психологічна, правова, педагогічна, інформаційна допомога	Зменшення гостроти кризової ситуації
Координація взаємодії	Залучення закладів освіти, охорони здоров'я, служб зайнятості, органів влади	Комплексне вирішення проблем сім'ї
Підтримка	Консультування, розвиток	Посилення виховного

батьківства	відповідального ставлення до потреб дитини	потенціалу сім'ї
Моніторинг змін	Відстеження динаміки ситуації та виконання плану	Коригування допомоги відповідно до потреб
Завершення супроводу	Оцінка результатів і здатності сім'ї функціонувати самостійно	Відновлення або покращення соціальної спроможності сім'ї

Джерело: розроблено автором

Подана таблиця демонструє, що соціальний супровід є не одноразовою дією, а процесом, який має внутрішню логіку. Кожен його компонент пов'язаний із попереднім і наступним. Неможливо якісно надати допомогу, якщо не проведено оцінку потреб. Так само неможливо говорити про завершення супроводу, якщо не проаналізовано, чи справді сім'я стала більш стабільною.

Етап, коли фахівець оцінює потреби родини, часто стає вирішальним для всього подальшого супроводу. На практиці мало просто помітити очевидне – наприклад, бідність чи занедбану квартиру. За цими зовнішніми ознаками зазвичай ховаються куди глибші проблеми: хронічна втома, втрата роботи, затяжні сімейні війни, залежності або повна ізоляція від суспільства. Якщо соцпрацівник цього не помітить, уся допомога так і залишиться поверхневою. Саме професійний аналіз дозволяє побачити повну картину життя сім'ї, а не просто змазаний зліпок з її окремих негараздів.

Як справедливо зазначає дослідниця О. Заболотна, оцінюючи якість соціального супроводу в громадах, варто дивитися не на сухі цифри, а на реальні якісні зміни в життях людей [25, с. 103]. Тобто звіти про кількість проведених консультацій не мають жодного значення. Показником успіху є конкретні зрушення: родина нарешті відновила втрачені документи, вдома покращився психологічний клімат, діти почали регулярно ходити до школи, а батьки стали уважнішими до їхніх базових потреб.

Зрештою, людина, яка роками борсається в кризі, шукає не просто чітких інструкцій чи сухих порад. Іноді їй банально потрібно відчути, що її проблему бачать, чують і сприймають серйозно. Для сімей, які звикли жити в

постійній напрузі, дефіциті ресурсів чи під прицілом суспільного осуду, саме таке людське ставлення стає першим кроком до відновлення довіри світу.

Важливе місце у соціальному супроводі займає індивідуальний план роботи із сім'єю. Ми вважаємо, що він не повинен бути формальним набором стандартних заходів. План має враховувати конкретну життєву ситуацію родини, її потреби та можливості. Саме тому у ньому визначаються проблеми, основні завдання, відповідальні особи, терміни виконання та очікувані результати роботи.

Проте важливо, щоб цей документ не залишався формальністю. Його цінність полягає в тому, що він дає сім'ї зрозумілу траєкторію виходу з кризи.

Т. Семенова, аналізуючи соціальний супровід сімей у громаді, підкреслює значення локального рівня підтримки, адже саме громада найближче перебуває до реальних потреб сім'ї [38, с. 90]. Справді, ефективність соціального супроводу значною мірою залежить від того, чи є в громаді доступні послуги, фахівці, міжвідомча взаємодія, можливість швидко реагувати на кризові ситуації. Сім'я не живе «в абстрактній державі» – вона живе в конкретному селі, місті, громаді, де або є підтримка, або її немає.

З огляду на це, соціальний супровід у територіальній громаді має будуватися на партнерстві. До роботи із сім'єю можуть залучатися фахівці із соціальної роботи, психологи, педагоги, медичні працівники, представники служби у справах дітей, центру зайнятості, органів місцевого самоврядування, громадських організацій. Але така взаємодія має бути скоординованою. Якщо кожна структура діє окремо, сім'я може загубитися між установами й не отримати цілісної допомоги.

М. Ольчак та К. Ростек у посібнику щодо вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах звертають увагу на потребу розвитку доступних і якісних послуг на місцевому рівні [33, с. 21]. Це положення є особливо актуальним для сімей у складних життєвих обставинах, оскільки вони часто не мають ресурсу самостійно шукати

допомогу в різних установах. Соціальний супровід у такому разі стає своєрідним містком між сім'єю та системою підтримки.

Однією з ключових особливостей соціального супроводу є його професійний характер. Робота соціального працівника не зводиться лише до співчуття чи моральної підтримки сім'ї, яка опинилася у складних життєвих обставинах. Така діяльність ґрунтується на фахових знаннях, дотриманні професійної етики, а також використанні визначених стандартів і методів соціальної роботи.

Фахівець соціальної сфери має володіти широким спектром практичних умінь. Насамперед ідеться про здатність об'єктивно оцінювати потреби родини, вибудовувати довірливу взаємодію, своєчасно виявляти можливі ризики та визначати подальші напрями підтримки. Важливе місце у цій діяльності займає ведення необхідної документації, координація співпраці з державними установами й громадськими організаціями, а також дотримання принципу поваги до гідності кожного члена сім'ї незалежно від складності життєвої ситуації.

О. Давидюк, розглядаючи актуальні проблеми професійної діяльності соціальних працівників, підкреслює, що соціальна робота потребує не лише фахових знань, а й високого рівня комунікативної та етичної компетентності [19, с. 40]. У роботі із сім'ями це особливо помітно. Соціальний працівник може мати достатньо формальних повноважень, але без уміння слухати, пояснювати, не принижувати й не тиснути він навряд чи зможе побудувати довірливий контакт.

Професійна позиція соціального працівника у процесі супроводу має поєднувати підтримку й вимогливість. З одного боку, фахівець допомагає сім'ї побачити можливості, отримати послуги, відновити документи, налагодити побут або виховний процес.

Водночас соціальний супровід не передбачає перекладання батьківської відповідальності на соціального працівника. Батьки залишаються відповідальними за дитину, її розвиток і безпеку. На нашу думку, саме тут

проявляється одна з найскладніших особливостей соціального супроводу – необхідність підтримати сім'ю у кризовій ситуації, але не сформувати повну залежність від сторонньої допомоги.

Особливого значення у процесі такої взаємодії набуває індивідуальний підхід, оскільки навіть за умови схожих життєвих обставин першопричини виникнення проблем у різних сімей можуть кардинально відрізнятися. Наприклад, явище малозабезпеченості далеко не завжди має однакове соціокультурне чи психологічне підґрунтя. У деяких випадках батьки виявляють високу готовність до працевлаштування, проте стикаються з бюрократичними труднощами під час оформлення документів або через потребу догляду за малолітніми дітьми.

У зовсім інших ситуаціях фінансовий дефіцит поєднується з хронічними залежностями, внутрішньосімейним насильством або глибокою соціальною дезадаптацією. Саме через таку специфіку універсальні чи шаблонні методи підтримки у практиці соціальної роботи переважно не приносять очікуваного довготривалого результату.

Н. Комарова та А. Зінченко, розглядаючи модель соціальної підтримки молоді з уразливих соціальних груп, акцентують увагу на необхідності врахування особистісних і соціальних ресурсів отримувачів допомоги [28, с. 17]. Ця думка цілком застосовна і до роботи із сім'ями. Соціальний супровід стає ефективним тоді, коли він не просто «підтягує» сім'ю до певного стандарту, а допомагає їй знайти власні точки опори.

Одним із важливих принципів соціального супроводу є добровільність участі сім'ї у такій роботі.

Хоча в окремих випадках, особливо коли постає питання захисту прав дитини, супровід може мати й обов'язкові елементи. Водночас добровільність не означає пасивного ставлення до проблем сім'ї. На нашу думку, тривалі позитивні зміни можливі лише тоді, коли сама родина поступово включається у процес вирішення власних труднощів. Формальна згода без реальної участі зазвичай не дає відчутного результату.

Важливе значення має і принцип конфіденційності. Багато сімей побоюються осуду з боку оточення, втручання у приватне життя чи поширення особистої інформації.

Саме тому соціальний працівник повинен особливо уважно ставитися до всього, що дізнається під час роботи із сім'єю. Довіра виникає не одразу. Її легко втратити через необережне слово або байдужість, а без довіри подальша взаємодія часто стає формальною.

Сьогодні особливої актуальності набуває соціальний супровід сімей, які постраждали внаслідок війни. Воєнні події не лише загострили вже наявні соціальні труднощі, а й спричинили появу нових проблем. Значна кількість родин пережила вимушене переселення, втрату житла, тривалу розлуку з близькими, психологічні травми та різке порушення звичного способу життя.

О. Бражко зазначає, що в період воєнного стану система соціального захисту населення потребує модернізації та швидкої адаптації до нових викликів [11, с. 32]. Це прямо стосується і соціального супроводу, який має враховувати не лише матеріальні, а й психологічні наслідки війни.

О. Борисова, О. Знаткова, О. Кульга та В. Нікітіна у праці про соціальну роботу з вимушеними переселенцями в сучасній Україні наголошують, що переміщення людини або сім'ї супроводжується не тільки зміною місця проживання, а й втратою соціального середовища, звичних ролей і почуття стабільності [10, с. 219]. У випадку сімей це має подвійний вплив: дорослі намагаються адаптуватися самі й водночас підтримати дітей, хоча часто не мають для цього достатньо внутрішніх сил.

Соціальний супровід родин, які постраждали внаслідок воєнних дій, вимагає глибокого розуміння та обов'язкового врахування травматичного досвіду кожного члена сімейної системи. Особистість, яка тривалий час перебуває під впливом перманентної тривоги, переживає втрату або хронічне емоційне виснаження, об'єктивно не здатна миттєво ухвалювати виважені рішення чи проявляти високу активність у процесі трансформації власного життя.

Саме тому професійна соціономічна практика в сучасних реаліях має трансформуватися у бік більшої чутливості до психоемоційного стану сім'ї, її внутрішніх деструктивних переживань та індивідуального темпу адаптації. Для більшості таких родин базовими та першочерговими стають не стільки матеріальні чи фінансові ресурси, скільки відновлення базового почуття безпеки, прогнозованості майбутнього та солідарної підтримки з боку суспільства.

М. Дворник, досліджуючи використання смартфон-застосунків в умовах психотравматизації населення, звертає увагу на пошук нових форм підтримки людей, які переживають психологічні наслідки кризових подій [21, с. 240]. Цей підхід важливий і для соціального супроводу, оскільки сучасна допомога може частково здійснюватися з використанням цифрових засобів: онлайн-консультування, інформування, електронні сервіси, дистанційна координація з фахівцями.

Водночас цифрові інструменти не можуть повністю замінити живий контакт, особливо коли йдеться про сім’ї з глибокими кризовими переживаннями.

Однією з важливих функцій соціального супроводу є профілактична діяльність. Її зміст полягає у своєчасному реагуванні на проблеми, що дає змогу не лише працювати з уже наявними наслідками кризи, а й запобігати її подальшому загостренню. Завдяки ранній підтримці сім’я має більше шансів уникнути ситуації, коли труднощі стають тривалими та значно складнішими для подолання.

Наприклад, вчасно надана допомога родині, яка втратила стабільний дохід, може попередити накопичення боргів, погіршення психологічного клімату в сім’ї та нехтування базовими потребами дітей. Так само підтримка сімей, які виховують дитину з інвалідністю, допомагає зменшити емоційне виснаження батьків, підтримати їхній психологічний стан і запобігти поступовій соціальній ізоляції.

О. Бондаренко та Н. Бугас розглядають соціальну політику держави як основу забезпечення соціального розвитку [8]. У цьому аспекті соціальний супровід можна вважати практичним втіленням соціальної політики на рівні конкретної сім'ї. Попри те, що держава визначає напрями підтримки населення, саме через діяльність соціального працівника ця підтримка набуває реального змісту та стає доступною для людей у повсякденному житті.

Водночас результативність соціального супроводу значною мірою залежить від ресурсного забезпечення. Надмірне професійне навантаження, нестача часу, обмежений доступ до вузькопрофільних спеціалістів або відсутність необхідних послуг у громаді суттєво ускладнюють роботу соціального працівника. За таких умов навіть досвідчений фахівець не завжди може надати родині підтримку в повному обсязі.

На нашу думку, ефективність соціальної роботи визначається не лише рівнем професійної підготовки спеціаліста. Важливе значення мають також організаційні умови, у яких здійснюється ця діяльність. Йдеться про належне забезпечення соціальних служб, налагоджену міжвідомчу взаємодію, наявність програм підтримки та можливість оперативно залучати інших фахівців відповідно до потреб сім'ї.

Т. Семигіна, аналізуючи інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій, підкреслює важливість якісної інформації для ухвалення професійних рішень [39]. У соціальному супроводі це має особливе значення. Фахівець повинен володіти інформацією про доступні послуги, програми, установи, порядок оформлення допомоги, можливості громади. Без цього він не зможе ефективно скеровувати сім'ю.

Окремо варто наголосити на міжвідомчій взаємодії. Сім'я у складних життєвих обставинах часто потребує допомоги одразу в кількох сферах. Соціальний працівник не може самостійно вирішити всі питання, але він може координувати процес. Наприклад, школа може надати інформацію про поведінку та навчання дитини, медичний заклад – про стан здоров'я, служба

зайнятості – про можливості працевлаштування, орган місцевого самоврядування – про житлові чи матеріальні питання. Усі ці елементи мають працювати не хаотично, а як частини єдиної системи підтримки.

Таблиця 1.3

Суб'єкти, залучені до соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Суб'єкт взаємодії	**Основна роль у процесі соціального супроводу**
Фахівець із соціальної роботи	Оцінює потреби сім'ї, координує допомогу, здійснює супровід
Служба у справах дітей	Захищає права та інтереси дитини
Заклади освіти	Виявляють освітні та поведінкові труднощі дитини, сприяють соціалізації
Заклади охорони здоров'я	Надають медичну інформацію та допомогу
Центри зайнятості	Сприяють працевлаштуванню дорослих членів сім'ї
Органи місцевого самоврядування	Забезпечують організаційні та ресурсні умови підтримки
Громадські організації	Доповнюють систему допомоги консультаційними, гуманітарними, психологічними послугами
Психологи та педагоги	Працюють із емоційними, виховними та поведінковими труднощами

Джерело: розроблено автором

Після аналізу суб'єктів соціального супроводу можна зробити висновок, що його ефективність залежить від здатності різних інституцій діяти узгоджено. Сім'я не повинна самостійно «ходити по колу» між службами, повторюючи свою історію щоразу новому фахівцеві. Завдання соціального супроводу полягає в тому, щоб зробити систему допомоги зрозумілою, доступною та не травматичною для отримувачів послуг.

Не менш важливою є оцінка результативності супроводу. Н. Тілікіна та І. Пєша зазначають, що моніторинг і оцінка в соціальній та молодіжній сферах мають бути інструментами вдосконалення діяльності, а не лише формальною звітністю [45, с. 74]. Це положення цілком стосується соціального супроводу сімей. Моніторинг дає змогу побачити, чи справді

обрані заходи працюють, чи потрібно змінювати план, чи є прогрес у житті сім'ї.

У соціальному супроводі сімей важливо враховувати й етичні ризики. Фахівець має доступ до приватного життя сім'ї, бачить її слабкі місця, знає про конфлікти, фінансові труднощі, стан здоров'я, проблеми дітей. Це створює високу відповідальність. Соціальний працівник не має права використовувати цю інформацію для тиску, осуду чи формального контролю. Його завдання – допомогти сім'ї змінитися без приниження її гідності.

Особливо складною у соціальному супроводі є робота з батьками, які не визнають наявності проблеми або намагаються її заперечувати. У подібних ситуаціях від фахівця потрібні терпіння, послідовність і професійна витримка. Перша зустріч далеко не завжди дає помітний результат. Довіра зазвичай виникає поступово – через прості й конкретні дії: допомогу в оформленні документів, підтримку під час спілкування зі школою, роз'яснення прав чи супровід до необхідної установи. Саме такі невеликі кроки нерідко стають початком подальших змін.

Соціальний супровід має не лише підтримувальний, а й виражений просвітницький характер. Практика показує, що не всі батьки свідомо нехтують потребами своїх дітей. Досить часто причиною труднощів стає відсутність позитивного досвіду виховання у власній сім'ї, через що люди не завжди готові до виконання батьківських обов'язків у складних життєвих ситуаціях.

Багато батьків не мають достатніх знань щодо особливостей дитячої поведінки та способів конструктивної взаємодії з дитиною. Їм складно правильно реагувати на конфліктні чи емоційно напружені ситуації, організовувати режим дня дитини або підтримувати її навчальну мотивацію без надмірного тиску й покарань. Саме тому важливою складовою соціального супроводу є інформаційна та консультативна підтримка, яка допомагає батькам поступово формувати більш упевнені й відповідальні моделі виховання.

На нашу думку, у подібних обставинах вектор соціальної роботи має зміщуватися з критики чи фіксації батьківських помилок на конструктивну фахову допомогу. Тобто завдання спеціаліста полягає у поступовому та планомірному формуванні у батьків психологічної готовності до усвідомленого та відповідального виконання своїх виховних функцій.

О. Сидоренко наголошує на сучасних викликах соціального супроводу сімей з дітьми, серед яких важливе місце посідають зміна соціального середовища, посилення вразливості родин і потреба в комплексній підтримці [40, с. 79]. Така думка дозволяє побачити, що соціальний супровід не може залишатися незмінним. Він має реагувати на нові реалії: війну, міграцію, цифровізацію, зростання психологічних проблем, зміну структури сімей.

Професійна соціальна робота з родинами не повинна зводитися лише до реагування на кризові ситуації. Її основне завдання полягає у тому, щоб після завершення соціального супроводу сім’я могла самостійніше справлятися з життєвими труднощами та приймати більш упевнені рішення у повсякденному житті.

Ефективність такої роботи визначається не тільки обсягом матеріальної чи гуманітарної допомоги. Значно важливішими є внутрішні зміни, які відбуваються в самій родині. Йдеться про випадки, коли батьки починають краще розуміти потреби дитини, уважніше ставляться до своїх обов’язків, орієнтуються у можливих способах розв’язання проблем і вміють користуватися ресурсами та послугами, доступними у громаді.

На нашу думку, саме такі зміни свідчать про реальну результативність соціального супроводу, адже вони допомагають родині не лише подолати кризу, а й поступово відновити здатність до стабільного та самостійного функціонування.

Окремої уваги заслуговує етап деінституціоналізації, тобто безпосереднього завершення роботи з родиною. У практиці соціономічних служб цей процес не повинен перетворюватися на формальну процедуру, зумовлену лише закінченням календарних термінів договору. Припиняти

супровід доцільно винятково тоді, коли сімейна система демонструє стійку відносну стабільність, а потенційні ризики для життєдіяльності дітей чи батьків мінімізуються. У деяких випадках після фіналу основної програми клієнтам рекомендують точкове звернення до суміжних служб або вузькопрофільних спеціалістів, що вже не передбачає постійного патронажу з боку провідного соціального працівника.

Водночас варто визнати, що далеко не всі деструктивні ситуації мають швидке розв'язання. Значна частина сімей об’єктивно потребує тривалішого інтервентного втручання, повторного моніторингу потреб або залучення додаткових міждисциплінарних фахівців. Ми вважаємо, що у професійній діяльності важливо демонструвати реалістичний підхід та чесно визнавати комплексність окремих випадків, уникаючи створення ілюзії швидких і безумовних успіхів.

Загалом соціальний супровід сімей залишається однією з найбільш важливих і поширених форм професійної підтримки родин, які опинилися у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно впоратися з наявними труднощами. Його зміст полягає у тривалій та послідовній взаємодії фахівця із сім’єю, спрямованій на подолання кризової ситуації та поступове відновлення стабільності.

Соціальний супровід охоплює різні етапи роботи: від вивчення потреб родини й визначення основних проблем до планування необхідної допомоги та підтримки процесу адаптації. Важливим результатом такої діяльності є відновлення здатності сім’ї самостійно вирішувати життєві труднощі, користуватися доступними ресурсами громади та підтримувати належний рівень функціонування у повсякденному житті.

1.3 Нормативно правові засади здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Нормативно-правове забезпечення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах є основою, без якої професійна соціальна робота не може бути системною, відповідальною та захищеною від суб'єктивності. Якщо в попередніх підрозділах соціальний супровід розглядався передусім як форма підтримки сім'ї, то в цьому контексті важливо наголосити: така підтримка не здійснюється довільно. Вона має спиратися на законодавчо визначені поняття, принципи, порядок надання послуг, права отримувачів, обов'язки надавачів і механізми контролю якості.

Найважливішим базовим актом у цій сфері є Закон України «Про соціальні послуги». Саме він визначає загальну логіку державної політики щодо надання соціальних послуг, зокрема їх спрямованість на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання або мінімізацію негативних наслідків [36].

В офіційній чинній редакції Закону зазначено, що соціальні послуги надаються для профілактики, подолання або зменшення негативних наслідків складних життєвих обставин, а серед принципів їх надання визначено дотримання прав людини, прав дитини, гуманізм, адресність та індивідуальний підхід.

Дане положення має принципове значення для соціального супроводу сімей, бо засвідчує, що держава розглядає сім'ю у складних життєвих обставинах не як «проблемну» в побутовому чи осудливому значенні, а як таку, що потребує професійної, правомірної й організованої підтримки. У цьому є важливий гуманістичний зміст: нормативна база має не карати сім'ю за її вразливість, а створювати умови для відновлення її здатності до нормального функціонування.

Закон України «Про соціальні послуги» також визначає складні життєві обставини як обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та

розвиток особи чи сім'ї, подолати які вони самостійно не можуть [36]. Саме остання частина цього визначення є ключовою. Не кожна життєва проблема автоматично потребує соціального супроводу. Підставою для професійного втручання стає ситуація, коли сім'я втрачає або суттєво обмежує здатність самостійно впоратися з кризою.

На думку С. Синчук, сутність соціального супроводу відповідно до законодавства України полягає в тому, що ця послуга має комплексний характер і передбачає не лише допомогу конкретній особі чи сім'ї, а й організацію взаємодії різних суб'єктів підтримки [41, с. 183].

Такий підхід є важливим, адже нормативно-правове регулювання соціального супроводу не повинно зводитися тільки до формального опису процедури. Його справжнє призначення полягає в тому, щоб забезпечити сім'ї реальний доступ до допомоги.

Особливе місце у нормативному забезпеченні займає Державний стандарт соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України № 318 від 31 березня 2016 року [34]. Цей документ визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей або осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Державний стандарт є практично значущим документом, оскільки саме він переводить загальні положення Закону в конкретну площину професійної діяльності. У ньому закладено відповідь на питання: хто може отримати послугу, які дії має здійснювати фахівець, як організовується процес супроводу, яким має бути його результат. Без такого стандарту соціальний супровід ризикував би залишатися надто розмитим поняттям, залежним від особистого бачення окремого працівника чи установи.

Нормативно-правові засади соціального супроводу можна узагальнити в таблиці 1.4.

Окремої уваги заслуговує Постанова Кабінету Міністрів України № 449 від 1 червня 2020 року, якою затверджено Порядок проведення моніторингу

надання та оцінки якості соціальних послуг [37]. Цей Порядок визначає процедуру проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг і запроваджує єдиний підхід до збору, оброблення та узагальнення інформації про їх надання.

Таблиця 1.4

Основні нормативно-правові акти у сфері соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Нормативно-правовий акт	**Основне значення для соціального супроводу**
Закон України «Про соціальні послуги»	Визначає поняття соціальних послуг, складних життєвих обставин, принципи та цілі надання допомоги
Наказ Міністерства соціальної політики України № 318 від 31.03.2016 р.	Затверджує Державний стандарт соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах
Постанова Кабінету Міністрів України № 449 від 01.06.2020 р.	Визначає порядок моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг
Наказ Міністерства соціальної політики України № 904 від 27.12.2013 р.	Містить методичні рекомендації щодо моніторингу та оцінки якості соціальних послуг
Законодавство у сфері захисту прав дитини та сім'ї	Забезпечує правові підстави для захисту інтересів дітей у сім'ях, що перебувають у кризі

Джерело: розроблено автором на основі [34; 35; 36; 37; 41].

Для соціального супроводу сімей це має особливе значення. Адже якість такої послуги не можна оцінювати лише за кількістю відвідувань, консультацій або складених документів. Важливо бачити реальну зміну ситуації: чи зменшилися ризики для дитини, чи покращилася здатність батьків виконувати свої обов'язки, чи отримала сім'я необхідні послуги, чи з'явилася динаміка до самостійного функціонування.

В. Лютій та К. Гаврилюк підкреслюють, що критерії оцінювання якості соціального супроводу мають враховувати як процесуальні показники, так і результативність змін у житті сім'ї [30, с. 116]. Це дуже важливе застереження. Соціальна робота не повинна перетворюватися на звітність заради звітності. Якщо нормативні документи не ведуть до реального покращення становища сім'ї, вони втрачають свій гуманістичний зміст.

О. Заболотна також звертає увагу на необхідність методичних підходів до оцінки ефективності соціального супроводу сімей у громадах [25, с. 103]. У даному контексті моніторинг є не каральним механізмом, а способом побачити, чи справді послуга працює. Для фахівця це можливість своєчасно скоригувати план допомоги, а для сім'ї – шанс отримати більш точну й доречну підтримку.

Нормативно-правова база соціального супроводу також тісно пов'язана з питанням доступності послуги. За інформацією Міністерства соціальної політики України, соціальний супровід сімей або осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, надається безоплатно, а тривалість такої послуги може становити до шести місяців. Дане положення є важливим, оскільки сім'ї в кризі часто не мають матеріального ресурсу для отримання платної допомоги.

О. Бурлака, аналізуючи правове регулювання соціального захисту сім'ї, дитинства, материнства та батьківства, наголошує, що ефективність соціального захисту залежить від узгодженості законодавчих норм і практичних механізмів їх реалізації [14, с. 130]. Ця думка є надзвичайно доречною для розуміння соціального супроводу. Закон може проголошувати право на допомогу, але якщо у громаді немає фахівців, служб або алгоритму взаємодії, сім'я фактично залишається без належної підтримки.

Нормативно-правові засади соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах мають і міжвідомчий характер. Сім'я, яка потребує супроводу, часто стикається не з однією проблемою, а з цілим комплексом труднощів: матеріальними, психологічними, освітніми, медичними, правовими. Тому соціальний супровід передбачає залучення різних суб'єктів: соціальних служб, служб у справах дітей, закладів освіти, охорони здоров'я, центрів зайнятості, органів місцевого самоврядування, громадських організацій.

М. Ольчак та К. Ростек підкреслюють, що розвиток соціальних послуг у громадах потребує чіткого планування, координації та орієнтації на реальні потреби населення [33, с. 24].

Саме громада є тим рівнем, де нормативні положення або оживають, або залишаються лише текстом документа. Якщо місцева система соціальних послуг працює злагоджено, сім'я швидше отримує допомогу. Якщо ж між установами немає взаємодії, навіть найкращі нормативні акти не гарантують результату.

Водночас нормативно-правове регулювання соціального супроводу не повинно зводитися до контролю над сім'єю. Звичайно, у випадках загрози життю чи здоров'ю дитини держава має діяти рішуче.

Проте в більшості ситуацій сім'я потребує не осуду, а допомоги. Саме тому законодавчі та підзаконні акти у сфері соціальних послуг мають орієнтувати фахівців на підтримку, партнерство, повагу до гідності й активізацію ресурсів сім'ї.

Т. Семенова, розглядаючи соціальний супровід сімей у громаді, наголошує на важливості наближення соціальних послуг до місця проживання отримувачів [38, с. 90]. Це положення добре узгоджується з сучасною логікою децентралізації соціальної роботи. Сім'я, яка перебуває у складних життєвих обставинах, не завжди здатна самостійно шукати допомогу у віддалених установах. Тому нормативна модель соціального супроводу має бути максимально наближеною до реального життя людей.

У сучасних умовах нормативно-правова база соціального супроводу зазнає впливу воєнних викликів. Війна змінила масштаби соціальної вразливості, збільшила кількість внутрішньо переміщених осіб, сімей, які втратили житло, роботу, близьких або звичне соціальне середовище. О. Бражко зазначає, що в умовах воєнного стану система соціального захисту населення потребує модернізації та адаптації до нових потреб [11, с. 32]. Це безпосередньо стосується і соціального супроводу, адже нормативні механізми мають відповідати реальності, у якій живуть сім'ї.

Отже, нормативна база повинна залишати простір для індивідуального підходу, адже війна створює дуже різні життєві ситуації, які важко втиснути в однакові схеми, що ми можемо узагальнити в таблиці 1.5.

Разом із тим практика показує, що наявність нормативної бази ще не гарантує її ефективної реалізації. Проблемами залишаються кадровий дефіцит, перевантаження фахівців, нерівномірність розвитку соціальних послуг у громадах, недостатня міжвідомча координація, формальне ставлення до оцінювання якості. М. Бондар зазначає, що система соціального забезпечення в Україні потребує постійного вдосконалення відповідно до нових соціальних викликів [6]. Ця теза повною мірою стосується й соціального супроводу сімей.

Таблиця 1.5

Принципи нормативно-правового забезпечення соціального супроводу сімей

Принцип	**Зміст у контексті соціального супроводу**
Законність	Надання послуги відповідно до чинних нормативно-правових актів
Адресність	Орієнтація допомоги на конкретні потреби сім'ї
Індивідуальний підхід	Урахування життєвої ситуації, ресурсів і ризиків конкретної сім'ї
Добровільність	Залучення сім'ї до процесу допомоги з урахуванням її участі та згоди
Конфіденційність	Захист персональної інформації та приватного життя сім'ї
Дотримання прав дитини	Пріоритет безпеки, розвитку та найкращих інтересів дитини
Комплексність	Поєднання соціальної, психологічної, правової, педагогічної та іншої підтримки
Моніторинг якості	Відстеження результативності соціального супроводу та коригування допомоги

Джерело: розроблено автором

Нормативно-правова база у сфері соціальної роботи повинна враховувати зміни, які відбуваються у суспільстві. Причини, через які сім'ї потребують соціального супроводу, з часом змінюються або ускладнюються.

Якщо у довоєнний період поширеними були проблеми, пов'язані з бідністю, залежностями, сімейними конфліктами, інвалідністю чи

педагогічною занедбаністю дітей, то сьогодні до них додалися нові виклики, спричинені війною та вимушеним переселенням населення.

В умовах війни до цих чинників додалися вимушене переміщення, травматичний досвід, втрата житла, розлука членів сім'ї, загибель близьких, невизначеність майбутнього. Тому правове регулювання має враховувати не лише традиційні, а й нові форми соціальної вразливості.

Отже, нормативно-правові засади здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах становлять цілісну систему законів, підзаконних актів, державних стандартів і методичних документів, які визначають зміст, порядок, принципи та критерії якості цієї соціальної послуги.

Центральне місце в цій системі належить Закону України «Про соціальні послуги», Державному стандарту соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, а також нормативним актам щодо моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Разом із тим правова база соціального супроводу має цінність лише тоді, коли вона реально працює для сім'ї. Її призначення полягає не в накопиченні формальних процедур, а в забезпеченні своєчасної, професійної, адресної та гуманної підтримки.

Саме тому нормативно-правове регулювання соціального супроводу повинно поєднувати чіткість стандартів із можливістю індивідуального підходу, правову визначеність – із повагою до людської гідності, контроль якості – із реальним прагненням допомогти сім'ї відновити власні ресурси.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі було проаналізовано теоретичні та методологічні підходи до розуміння сутності соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Опрацювання наукових джерел дало змогу дійти висновку, що кризові ситуації у житті родини майже ніколи не

виникають під впливом лише однієї причини. Найчастіше йдеться про поєднання кількох проблем одночасно. Серед них особливо помітними є матеріальні труднощі, емоційне виснаження, напружені стосунки всередині сім'ї, втрата підтримки з боку близького оточення, а також наслідки масштабних суспільних потрясінь.

Проведений теоретичний аналіз показав, що соціальний супровід не може зводитися лише до епізодичного надання допомоги чи короткотривалого втручання у кризову ситуацію. Його зміст значно ширший і полягає у тривалій професійній підтримці сім'ї, спрямованій на поступове відновлення її внутрішніх ресурсів та здатності самостійно справлятися з життєвими труднощами у майбутньому. Важливими умовами такої роботи є індивідуальний підхід до кожної родини, побудова довірливих взаємин між фахівцем і членами сім'ї, а також налагоджена співпраця між різними установами та службами громади.

Окрему увагу було приділено аналізу нормативно-правових засад соціального супроводу сімей, які потребують особливої підтримки з боку держави. Аналіз чинного законодавства засвідчив, що в Україні сформована достатньо широка правова база у сфері соціального захисту населення. Водночас сучасні виклики, пов'язані з воєнними діями, вимушеним переміщенням населення та загальним зростанням соціальної вразливості, показують необхідність подальшого вдосконалення практичних механізмів соціальної роботи на місцевому рівні.

Узагальнюючи результати дослідження, варто зазначити, що соціальний супровід сімей залишається одним із найбільш важливих напрямів сучасної соціальної роботи. Його значення особливо посилилося в умовах сьогодення, коли велика кількість українських родин опинилася перед труднощами, які неможливо подолати без професійної підтримки. Саме тому сім'ї потребують не лише одноразової матеріальної допомоги, а передусім тривалого, комплексного й послідовного супроводу, спрямованого на відновлення їхньої життєвої стійкості та здатності поступово повертатися до стабільного життя.

РОЗДІЛ 2
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

2.1 Технології та методи соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Дослідження специфіки соціального супроводу родин у складних життєвих обставинах здійснюється з обов'язковим урахуванням сучасних реалій в Україні. Режим воєнного стану, масштабне внутрішнє переміщення громадян, глибоке психоемоційне виснаження та стрімка інтенсифікація запитів на соціономічну допомогу кардинально трансформували характер і структуру проблем, які сьогодні вирішують профільні служби.

Опрацювання наукових джерел свідчить про те, що складні життєві обставини не обмежуються лише матеріальними труднощами чи нестачею фінансових ресурсів. Їхній вплив значно глибший, оскільки вони позначаються на психологічному стані людини, ускладнюють взаємини між членами сім'ї, послаблюють батьківську спроможність забезпечувати дитині безпечне й стабільне середовище для розвитку. У результаті родина поступово втрачає відчуття впевненості та стабільності у повсякденному житті.

Саме тому практична частина дослідження спрямована не лише на опис окремих проблем, з якими стикаються сім'ї. Основну увагу зосереджено на аналізі процесу реалізації соціального супроводу, оцінці ефективності методів і форм роботи, що використовуються фахівцями, а також на виявленні труднощів, які виникають під час взаємодії з родинами, що перебувають у кризових ситуаціях.

Мета дослідження полягає у всебічному вивченні особливостей організації соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Окрему увагу приділено оцінці ефективності сучасних

технологій соціальної роботи та визначенню основних проблем, що виникають у процесі взаємодії між фахівцями соціальної сфери та отримувачами соціальних послуг.

Відповідно до поставленої мети було визначено такі *завдання дослідження:*

1) проаналізувати особливості практичного здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах;

2) виявити труднощі, з якими стикаються соціальні працівники у процесі професійної діяльності;

3) дослідити потреби сімей, які перебувають у кризових ситуаціях;

4) визначити рівень ефективності окремих методів соціального супроводу;

5) простежити взаємозв'язок між інтенсивністю соціальної підтримки та оцінкою її результативності з боку отримувачів соціальних послуг.

Емпіричний етап дослідження було реалізовано у дистанційному форматі, що зумовлювалося безпековими чинниками в умовах правового режиму воєнного стану. Організація безпосередніх зустрічей із респондентами виявилася ускладненою через перманентні повітряні тривоги, активну міграцію сімей, нестабільну безпекову ситуацію в регіонах та обмежений режим роботи окремих соціономічних установ.

Основним методом збору первинної інформації стало онлайн-опитування, проведене за допомогою цифрових комунікаційних платформ. Використання такого формату дало можливість продовжувати дослідження в безпечних умовах, мінімізувати потенційні ризики для учасників та залучити до опитування родини з різних регіонів.

Разом із тим дистанційна форма взаємодії створила певні труднощі у процесі дослідження. Частина респондентів відповідала досить стримано, особливо коли питання стосувалися матеріальних труднощів, конфліктів у сім'ї або власного емоційного стану. Також багато учасників потребували

додаткового підтвердження того, що вся надана інформація залишатиметься конфіденційною та не буде поширюватися.

На нашу думку, така реакція є цілком зрозумілою в сучасних умовах. Тривале перебування у стані стресу, пов'язаного з війною та загальною суспільною нестабільністю, природно впливає на рівень довіри людей до будь-яких форм збору особистої інформації. Саме тому під час проведення дослідження особлива увага приділялася дотриманню принципів добровільної участі, анонімності отриманих результатів та коректної, етично виваженої комунікації з респондентами.

Вибірку дослідження становили *36 сімей, які проживають у місті Миколаїв та мають потребу в соціальній допомозі.*

До складу вибірки увійшли сім'ї, що перебувають у різних видах складних життєвих обставин: малозабезпечені родини, сім'ї внутрішньо переміщених осіб, родини, які втратили стабільне джерело доходу, сім'ї з психологічними та виховними труднощами, а також родини, що потребують тривалого соціального супроводу.

Такий підхід дозволив отримати більш цілісне уявлення про специфіку соціальної роботи з різними категоріями отримувачів соціальних послуг.

Для досягнення поставленої мети було використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження. Їх добір здійснювався з урахуванням специфіки теми, характеру вибірки та практичних умов проведення дослідження.

Провідним методом збору емпіричної інформації стало анкетування. Використання даного методу дозволило отримати інформацію безпосередньо від сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також виявити їхню оцінку ефективності соціального супроводу.

Анкета включала питання, пов'язані з доступністю соціальних послуг, характером взаємодії із соціальними працівниками, основними потребами сім'ї, рівнем психологічної підтримки та загальною оцінкою результативності соціального супроводу.

Частина питань мала закриту форму, що забезпечило можливість подальшої статистичної обробки результатів. Водночас відкриті питання дали змогу респондентам висловити власне бачення проблеми та описати індивідуальний досвід отримання допомоги.

Анкета представлена в Додатку А.

Анкетування як метод соціального дослідження є особливо ефективним у вивченні соціально вразливих категорій населення, оскільки дозволяє поєднати відносну анонімність із можливістю отримання значного масиву інформації [25, с. 103].

У процесі дослідження це мало важливе значення, адже окремі сім'ї були більш відвертими саме під час письмового онлайн-опитування, ніж у безпосередньому спілкуванні.

Додатковим методом збору емпіричних даних стало безпосереднє спостереження. Його використання дало змогу краще зрозуміти особливості взаємодії між фахівцем із соціальної роботи та членами родини у процесі соціального супроводу. Увага зосереджувалася не лише на змісті розмов чи обговоренні проблем, а й на тому, наскільки між сторонами формувалася довіра, як родина сприймала запропоновану допомогу, а також на поведінкових реакціях і невербальних проявах під час спілкування.

Такий підхід дозволив отримати важливу інформацію, яку складно зафіксувати за допомогою звичайного анкетування. Під час опитування люди не завжди відкрито говорять про власні переживання, конфлікти чи внутрішні труднощі, часто намагаючись стримувати емоції або подавати ситуацію менш проблемною, ніж вона є насправді. Саме тому спостереження стало важливим доповненням до інших методів дослідження та допомогло глибше зрозуміти особливості соціального супроводу сімей у кризових обставинах.

Методичні рекомендації до спостереження подано в Додатку Б.

Під час дослідження стало помітно, що ефективність соціального супроводу багато в чому залежить від того, чи вдалося соціальному працівнику встановити контакт із сім’єю [27].

Навіть за наявності необхідних послуг родина не завжди готова приймати допомогу, якщо сприймає фахівця з недовірою або бачить у супроводі лише форму контролю. Саме спостереження дозволило краще зрозуміти окремі психологічні та комунікативні моменти, які важко оцінити лише за результатами опитування.

Для обробки результатів дослідження було використано методи математичної статистики.

Зокрема застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена, який дозволив визначити взаємозв’язок між окремими показниками ефективності соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах.

Коефіцієнт рангової кореляції Спірмена обчислюється за формулою:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)}$$

де:

rs – коефіцієнт рангової кореляції Спірмена;

d2 – квадрат різниці між рангами двох порівнюваних показників;

∑d2 – сума квадратів різниць рангів;

n – кількість досліджуваних пар показників.

У межах дослідження цей статистичний метод використовувався для встановлення взаємозв’язку між регулярністю взаємодії соціального працівника із сім’єю та рівнем задоволеності соціальним супроводом, між інтенсивністю соціальної підтримки та психологічним станом сім’ї, а також між тривалістю соціального супроводу і змінами у подоланні кризових обставин.

Значення коефіцієнта Спірмена може коливатися в межах від –1 до +1. Якщо значення наближається до +1, це вказує на наявність прямого сильного зв’язку між показниками. Значення, близьке до –1, означає обернений

зв’язок. Показник, близький до 0, свідчить про відсутність суттєвої кореляції між досліджуваними змінними.

Використання коефіцієнта Спірмена у соціально-педагогічному дослідженні є доцільним, оскільки значна частина отриманих даних має порядковий характер і ґрунтується на оцінках респондентів, рівні задоволеності соціальними послугами та суб’єктивному сприйнятті ефективності соціального супроводу [47].

За допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена було проаналізовано наявність і характер зв’язку між частотою контактів соціального працівника з родиною та рівнем задоволеності сімей результатами соціального супроводу. Окремо досліджувалися взаємозв’язки між інтенсивністю наданої підтримки та змінами у психоемоційному стані членів родини, а також між тривалістю супроводу й здатністю сім’ї самостійно справлятися з кризовими ситуаціями. Використання статистичного аналізу дало можливість не лише описати отримані результати, а й глибше простежити взаємозв’язки між окремими складовими практичної соціальної роботи.

Методологія дослідження ґрунтувалася на принципах об’єктивності, добровільної участі, конфіденційності та поваги до особистих меж респондентів. Усі учасники були попередньо поінформовані про мету дослідження, особливості використання узагальнених результатів, а також про право відмовитися від участі на будь-якому етапі без жодних наслідків.

Особливу увагу було приділено формулюванню питань та загальній етичності комунікації з учасниками. Оскільки значна частина тем стосувалася особистих переживань, матеріальних труднощів і складних ситуацій у сім’ї, важливо було уникати будь-якого психологічного тиску або категоричних оцінок під час спілкування.

Під час аналізу та інтерпретації отриманих даних також враховувалося, що більшість досліджуваних родин тривалий час перебувають у стані постійного стресу та емоційного виснаження.

В умовах воєнного стану ці проблеми лише посилюються. Вимушене переміщення, нестабільність доходів, втрата звичних соціальних контактів і постійне відчуття небезпеки негативно впливають на психологічний стан сім'ї. Крім того, це часто знижує готовність людей відкрито взаємодіяти із соціальними службами та приймати запропоновану допомогу.

Саме тому на етапі організації та проведення збору даних комунікація з респондентами вибудовувалася на засадах максимальної емпатійної чутливості, що дозволило уникнути ретравматизації та надмірного втручання у приватне життя клієнтів.

Емпірично отримані масиви інформації слугували надійним аналітичним базисом для верифікації реальної ефективності інституту соціального супроводу вразливих верств населення. Вони дозволили локалізувати найбільш дисфункціональні зони у практичній діяльності фахівців та розробити прикладні рекомендації щодо оптимізації національної системи соціальної підтримки в умовах глобальних макросоціальних викликів сьогодення.

2.2 Аналіз особливостей здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

У межах прикладного етапу дослідження було реалізовано анкетування родин, які перебувають у складних життєвих обставинах та охоплені послугами соціального супроводу. Зазначений діагностичний інструментарій дозволив експлікувати найбільш поширені деструкції, що детермінують уразливість сімей, верифікувати ступінь доступності соціономічної допомоги та простежити специфіку ставлення клієнтів до діяльності профільних служб. Окремий аналітичний акцент було зроблено на суб'єктивній оцінці отримувачами послуг якості своєї взаємодії з фахівцями в умовах правового режиму воєнного стану та тривалої макросоціальної нестабільності.

На першому етапі аналізу первинних даних дескрипції підлягали каузальні чинники, що спонукали сім’ї до звернення по соціальну підтримку. Емпіричні результати засвідчили, що переважна більшість мікросоціальних систем опинилася у стані дезадаптації не під впливом ізольованого деструктора, а внаслідок кумулятивного ефекту кількох факторів одночасно. Найвищу частоту згадувань у відповідях респондентів продемонстрували хронічні матеріальні обмеження, прямі чи опосередковані наслідки воєнних дій, а також раптова втрата стабільного джерела доходу.

Результати дослідження подано в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Причини звернення сімей по соціальну допомогу

Причини звернення	**Кількість осіб**	**Відсоток**
Матеріальні труднощі	11	30,6 %
Наслідки воєнних дій	8	22,2 %
Втрата роботи	6	16,7 %
Вимушене переселення	5	13,9 %
Проблеми зі здоров’ям членів сім’ї	3	8,3 %
Сімейні конфлікти	2	5,5 %
Інші причини	1	2,8 %
Усього	36	100 %

Результати опитування показали, що найчастіше сім’ї звертаються по соціальну допомогу через матеріальні труднощі – таку відповідь надали 30,6 % респондентів. Для багатьох родин саме фінансові проблеми стали тим чинником, який найбільше вплинув на повсякденне життя та відчуття стабільності.

Помітна частина опитаних пов’язувала погіршення життєвої ситуації з наслідками війни. Під час анкетування окремі респонденти зазначали, що після початку повномасштабних бойових дій їхні сім’ї втратили постійний дохід, роботу або можливість підтримувати звичний рівень життя. Відчувалася й загальна емоційна виснаженість людей, невпевненість у майбутньому, постійна тривога через нестабільну ситуацію.

Частина сімей потребувала соціального супроводу через втрату роботи. Отримані відповіді ще раз показали, наскільки тісно економічні труднощі пов’язані із загальним погіршенням становища родини. Менше респондентів називали причиною проблеми зі здоров’ям або конфлікти всередині сім’ї. Проте під час аналізу анкет стало помітно, що окремо такі труднощі майже не існують. Одна проблема зазвичай тягне за собою іншу, і з часом сім’я поступово опиняється у стані тривалої кризи.

Для більш наочного представлення результатів доцільно подати їх графічно (рис. 2.1.).



Рис. 2.1. Причини звернення сімей по соціальну допомогу

Проведене дослідження показало, що сьогодні складні життєві обставини в більшості сімей пов’язані передусім із наслідками війни та погіршенням економічного становища. Отримані результати підтвердили, що родини, які опинилися у кризі, потребують не лише разової допомоги. Для них значно важливішою є тривала й комплексна підтримка, яка поєднує матеріальну допомогу, психологічну підтримку та необхідне інформування щодо доступних послуг і можливостей.

Окрему увагу в дослідженні було приділено тому, як самі отримувачі послуг оцінюють взаємодію із соціальними працівниками та наскільки корисною для них є така підтримка. Аналіз відповідей засвідчив, що для багатьох респондентів важливе значення має не лише сам факт отримання допомоги, а й те, яким чином будується спілкування зі спеціалістом.

Результати статистичного аналізу показали, що 41,7 % опитаних повністю відчувають підтримку з боку соціального працівника. Представники цієї групи відзначали постійний зв'язок зі спеціалістом, допомогу в оформленні документів, оперативні консультації та сприяння у взаємодії з іншими установами. Частина респондентів наголошувала, що саме людяне ставлення, спокійна комунікація та щира небайдужість фахівця допомогли їм легше пережити найскладніший період кризи.

Водночас 38,9 % учасників дослідження оцінили підтримку лише частково позитивно. Найчастіше це було пов'язано з нерегулярністю контактів та надмірним навантаженням на соціальних працівників. Такі сім'ї зазначали, що переважно отримували інформаційні консультації, однак їм бракувало психологічної підтримки та реальної допомоги у вирішенні щоденних труднощів.

Ще 19,4 % респондентів повідомили про недостатній рівень підтримки під час соціального супроводу. Серед основних причин люди називали формальний характер спілкування, повільне реагування на звернення та недостатню увагу до індивідуальних потреб конкретної сім'ї. Деякі учасники дослідження пов'язували це насамперед із перевантаженням спеціалістів, які через велику кількість звернень фізично не мають можливості приділяти кожній родині достатньо часу.

Аналіз результатів також показав важливу закономірність: сім'ї, які були задоволені взаємодією із соціальним працівником, значно активніше долучалися до процесу подолання власних труднощів. Вони охочіше співпрацювали, підтримували зв'язок зі спеціалістом і були більш відкритими до змін у сімейному житті. Відчуття поваги, підтримки та

професійної зацікавленості з боку фахівця помітно впливало на готовність родини працювати над виходом із кризи.

Натомість у випадках, коли між сторонами не формувалася довіра або комунікація була недостатньою, сім'ї частіше ставилися до соціального супроводу формально та не вірили у його ефективність. Для частини респондентів взаємодія із соціальними службами сприймалася радше як вимушена процедура або елемент контролю, а не як реальна допомога.

Отримані результати ще раз підтвердили, що ефективність соціального супроводу неможливо оцінювати лише кількістю наданих послуг чи проведених заходів. Не менш важливими є якість людського контакту, атмосфера довіри та здатність соціального працівника вибудувати з родиною спокійну й підтримувальну взаємодію.

Для більш глибокого аналізу результатів окремо було вивчено особливості того, як родини сприймають підтримку соціального працівника безпосередньо під час супроводу. Це дозволило краще зрозуміти не лише загальне ставлення респондентів до системи соціального захисту, а й реальний рівень ефективності взаємодії між фахівцем і сім'єю на різних етапах роботи.

Результати дослідження подано в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Рівень підтримки сімей з боку соціального працівника

Рівень підтримки	**Кількість осіб**	**Відсоток**
Повністю відчувають підтримку	15	41,7 %
Частково відчувають підтримку	14	38,9 %
Не відчувають підтримки	7	19,4 %
Усього	36	100 %

Для більш наочного представлення результатів доцільно подати їх графічно (рис. 2.2.).



Рис. 2.2. Рівень підтримки сімей з боку соціального працівника

Емпіричні результати дослідження констатували, що для родин пріоритетне значення має не лише прагматичний зміст соціономічної допомоги, а й безпосередня архітектоніка комунікації із фахівцем. Емоційна фасилітація, емпатійна залученість та делікатно-гуманна інтерперсональна взаємодія виступають ключовими чинниками, які позитивно детермінують суб'єктивне сприйняття супроводу та підвищують рівень комплаєнсу й готовності сімейної системи до партнерської співпраці.

Зазначена тенденція набула особливої гостроти в сучасних реаліях воєнного стану, коли більшість вразливих категорій населення перебуває у стані перманентного дистресу, психоемоційного вигорання та хронічної життєвої невизначеності. З огляду на це у процесі реалізації соціального супроводу критично важливо забезпечувати гнучкий облік індивідуальних запитів і потреб кожної конкретної мікросоціальної системи, повністю уникаючи формалізованого чи шаблонного підходу до надання нормативно визначених послуг.

З метою більш глибокого аналізу ефективності соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена. Використання цього методу дозволило встановити

взаємозв’язок між регулярністю контактів соціального працівника із сім’єю та рівнем задоволеності соціальним супроводом.

Для проведення аналізу респондентам було запропоновано оцінити частоту взаємодії із соціальним працівником та загальний рівень задоволеності отриманою підтримкою. Отримані результати були ранжовані відповідно до методики розрахунку коефіцієнта Спірмена.

Результати розрахунків подано в таблиці 2.3.

Отриманий коефіцієнт кореляції rs = 0,89 свідчить про сильний прямий зв’язок між регулярністю контактів соціального працівника із сім’єю та рівнем задоволеності соціальним супроводом. Іншими словами, чим частіше відбувалася взаємодія між фахівцем і родиною, тим позитивніше сім’ї оцінювали отриману підтримку.

Таблиця 2.3

Результати визначення коефіцієнта рангової кореляції Спірмена

Показник	**Значення**
Кількість респондентів	36
Сума квадратів різниць рангів	82
Коефіцієнт Спірмена	0,89

Опрацювання відповідей дозволило констатувати, що родини, які підтримували безперервний та систематичний контакт із фахівцем, значно частіше фіксували позитивну динаміку психоемоційного тла та високий ступінь суб’єктивної захищеності. Зазначена категорія респондентів демонструвала виражену відкритість до інтервентної взаємодії із соціономічними інституціями та виявляла високу проактивність у процесі подолання наявних деструкцій.

Навпаки, у ситуаціях із дискретним та нерегулярним характером комунікації спостерігалася схильність сімей до суто формалізованого сприйняття інституту соціального супроводу. Окремі отримувачі послуг прямо вказували на гострий дефіцит професійної уваги, відсутність стабільного зворотного зв’язку та брак відчуття перманентної опори з боку спеціаліста.

Для більш наочного представлення результатів доцільно подати отримані показники графічно (рис. 2.3.).



Рис. 2.3. Взаємозв'язок між регулярністю соціального супроводу та рівнем задоволеності сімей

Результати кореляційного аналізу показали, що регулярна взаємодія між соціальним працівником і сім'єю помітно впливає на ефективність соціального супроводу. Чим стабільнішим був контакт із фахівцем, тим вищим виявлявся рівень довіри до соціальної допомоги та готовності сім'ї до співпраці.

Отримані дані ще раз підкреслили важливість індивідуальної роботи з родинами. Для багатьох сімей постійна комунікація, можливість звернутися по пораду чи отримати підтримку в потрібний момент мають не менше значення, ніж окремі види соціальної допомоги.

2.3 Шляхи вдосконалення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Результати проведеного дослідження дали нам змогу глибше зрозуміти особливості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Дані, отримані під час анкетування та спостереження, показали, що більшість родин потребує не лише матеріальної допомоги чи окремих консультацій. Насправді їм необхідна комплексна та тривала підтримка, яка охоплює психологічну, соціальну й інформаційну складові. Особливо гостро це проявляється в умовах війни, коли звичайні життєві труднощі посилюються постійною тривогою, емоційним виснаженням, нестабільністю та втратою відчуття безпеки.

У багатьох випадках саме соціальний працівник стає для сім'ї людиною, до якої можна звернутися по допомогу, пораду чи підтримку. Під час дослідження респонденти неодноразово наголошували, що для них важливе значення має не лише перелік послуг, які вони отримують. Не менш цінними є уважне ставлення фахівця, готовність вислухати, підтримати у складний момент і створити відчуття, що родина не залишається наодинці зі своїми проблемами.

Разом із тим результати дослідження показали, що ефективність соціального супроводу значною мірою залежить від можливостей самої системи соціальної підтримки. Важливу роль тут відіграють професійна підготовка спеціалістів, доступність різних видів послуг, співпраця між установами та здатність соціальних служб швидко реагувати на потреби сімей, які можуть змінюватися залежно від життєвих обставин.

Окремим деструктивним феноменом у межах дослідження постає проблема бюрократизації та формалізації соціального супроводу. Частина опитаних вказувала на те, що комунікація із профільними службами часом обмежується суто технічним оформленням документації або поверхневими консультаційними сесіями. За таких обставин родини не фіксують

автентичної зацікавленості фахівців у розв'язанні їхніх внутрішніх проблем, що кумулятивно знижує рівень суспільної довіри до соціономічних інституцій, оскільки допомога починає сприйматися як елемент адміністративного ритуалу, а не як дієвий ресурс підтримки.

Також було зафіксовано, що соціальні працівники здійснюють професійну діяльність у ситуації критичного кадрового та психологічного навантаження. Воєнні дії спровокували експоненційне зростання кількості клієнтських випадків, які потребують невідкладного втручання. При цьому цільова група не обмежується винятково внутрішньо переміщеними особами чи громадянами, які зазнали тотальних матеріальних втрат. Значний масив сімей тривалий час перебуває у стані хронічної психоемоційної лабільності, перманентного дистресу та екзистенційної невизначеності.

У таких умовах соціальний працівник змушений одночасно виконувати багато різних завдань – консультувати, координувати допомогу, підтримувати зв’язок із різними установами, надавати інформаційну та психологічну підтримку [19]. Через це професійна діяльність стає значно складнішою та емоційно виснажливою.

Проведений аналіз дозволив нам виокремити кілька основних проблем, які сьогодні найбільше впливають на якість соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах.

Результати узагальнення подано в таблиці 2.4.

Представлені в таблиці 2.4 результати показали, що більшість труднощів у процесі соціального супроводу мають не поодинокий, а системний характер. Проблема полягає не лише у великому навантаженні на окремих соціальних працівників. Значною мірою вона пов’язана із загальною готовністю системи соціальної підтримки працювати в умовах війни. Кількість звернень від сімей за останній час суттєво зросла, однак можливості соціальних служб залишаються обмеженими як у кадровому, так і в ресурсному аспектах.

Таблиця 2.4

Основні проблеми здійснення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Проблема	**Прояв у практиці соціальної роботи**	**Наслідки**
Перевантаженість соціальних працівників	значна кількість сімей під супроводом одного фахівця	зниження якості індивідуальної роботи
Формалізація соціального супроводу	переважання документування над практичною підтримкою	зниження довіри сімей до соціальних служб
Недостатня міжвідомча взаємодія	несистемна співпраця між установами та службами	ускладнення комплексного вирішення проблем сім'ї
Обмежений доступ до психологічної допомоги	нестача психологів та кризових консультантів	погіршення емоційного стану сімей
Наслідки воєнного стану	внутрішнє переміщення, безробіття, психологічна травматизація	зростання кількості сімей у кризових ситуаціях
Недостатній рівень цифровізації послуг	обмежене використання онлайн-сервісів	труднощі дистанційного доступу до допомоги
Професійне емоційне вигорання фахівців	психологічне виснаження соціальних працівників	зниження ефективності професійної діяльності

Джерело: розроблено автором на основі проведеного дослідження.

Респонденти досить критично оцінювали взаємодію між різними установами. Попри те, що на нормативному рівні передбачена співпраця соціальних, медичних та освітніх структур, на практиці родини часто змушені самостійно звертатися до кількох установ, повторно пояснювати власну ситуацію та збирати необхідні документи. Для людей, які вже перебувають у стані тривалого стресу, це стає додатковим емоційним навантаженням.

Особливо гостро такі труднощі відчувають внутрішньо переміщені особи та сім'ї з дітьми. Учасники дослідження говорили про втому від постійного оформлення документів, тривалого очікування відповідей та необхідності контактувати з різними службами навіть для вирішення одного питання.

Дослідження також показало, що емоційне виснаження характерне не лише для родин, а й для самих соціальних працівників. Постійна робота з кризовими ситуаціями, велика кількість звернень і високий рівень відповідальності суттєво впливають на психологічний стан фахівців. Навіть досвідченим спеціалістам дедалі складніше зберігати емоційну стійкість і внутрішній ресурс у таких умовах.

Отже, система соціального супроводу потребує комплексних організаційних змін. Головним завданням є адаптація соціальної роботи до умов тривалої воєнної нестабільності та зростаючих потреб населення.

Проведене дослідження показало, що сьогодні соціальний супровід сімей потребує не лише формального вдосконалення окремих процедур, а більш глибокого переосмислення самої організації допомоги. У процесі роботи стало очевидно, що родини, які перебувають у складних життєвих обставинах, часто мають зовсім різний досвід переживання кризи, навіть якщо зовнішньо їхні проблеми виглядають схожими. За матеріальними труднощами нерідко приховуються наслідки тривалого стресу, психологічних травм, виснаження або пережитого воєнного досвіду. Через це стандартний підхід не завжди дає очікуваний результат, адже кожна сім’я потребує уваги до власної ситуації та реальних життєвих потреб.

Під час дослідження також стало зрозуміло, що окремі види допомоги самі по собі не здатні забезпечити стабільні зміни. Якщо сім’я тривалий час живе в умовах напруги й невизначеності, лише фінансова підтримка не вирішує проблему повністю. Люди потребують психологічної підтримки, зрозумілого консультування, допомоги у взаємодії з різними службами та відчуття, що вони не залишилися наодинці зі своїми труднощами.

Окремою проблемою залишається складність взаємодії між різними установами. Багато родин змушені неодноразово звертатися до різних служб, повторювати власну історію та самостійно вирішувати організаційні питання. Для людей, які вже перебувають у стані емоційного виснаження, це часто стає додатковим джерелом напруги. Саме тому більш узгоджена співпраця

між соціальними службами, медичними закладами, освітніми установами та громадськими організаціями могла б значно полегшити процес отримання допомоги.

Не менш важливим є і стан самих соціальних працівників. Постійна робота з кризовими випадками, велика кількість звернень та високий рівень відповідальності поступово призводять до професійного виснаження навіть у досвідчених фахівців. У таких умовах підтримки потребують не лише родини, а й самі спеціалісти, від емоційного стану яких значною мірою залежить якість соціального супроводу.

Сучасні умови також показали необхідність активнішого використання дистанційних форматів роботи. Через війну, переміщення населення та нестабільність багато сімей не мають можливості постійно підтримувати особистий контакт із соціальними службами. Тому цифрові засоби комунікації поступово стають важливою частиною соціального супроводу та дозволяють зберігати зв’язок із родинами незалежно від їхнього місця перебування.

У цьому контексті найбільш ефективною видається комбінована модель соціального супроводу, яка поєднує традиційні форми роботи з можливостями цифрових технологій.

Після аналізу основних напрямів удосконалення соціального супроводу доцільно узагальнити їх у вигляді схеми (рис. 2.4.), що дозволить цілісно представити взаємозв’язок між основними компонентами модернізації системи соціальної підтримки сімей.



Рис. 2.4. Основні напрями вдосконалення соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

Запропонована візуалізація показує, що вдосконалення системи соціального супроводу потребує не окремих точкових змін, а більш комплексного підходу. Йдеться не лише про оновлення організаційних механізмів роботи служб, а й про посилення реальної підтримки сімей та створення умов, у яких самі фахівці зможуть працювати без постійного емоційного виснаження.

Під час дослідження стало очевидно, що ефективність соціального супроводу значною мірою залежить не від формальних процедур чи кількості наданих послуг, а від того, як саме будується щоденна взаємодія між соціальним працівником і родиною. Саме характер спілкування часто визначає, чи буде сім'я сприймати супровід як справжню допомогу, чи лише як чергову форму контролю з боку служб. У роботі з родинами, які переживають кризу, недостатньо просто надати інформацію або зібрати необхідні дані. Важливо створити атмосферу, у якій людина почуватиметься

у безпеці та зможе відкрито говорити про власні труднощі без страху осуду чи приниження.

Особливого значення набуває стиль комунікації спеціаліста. Люди, які тривалий час живуть у стані стресу, дуже гостро реагують на надмірно офіційне, холодне або категоричне спілкування. Такий підхід лише посилює напругу та недовіру. Натомість спокійний діалог, уважне ставлення й готовність шукати рішення разом із родиною допомагають поступово вибудувати довіру та зменшити внутрішній опір.

Не менш важливо, щоб інформація, яку надає соціальний працівник, була зрозумілою для людей. Складні терміни, перевантаження офіційними формулюваннями чи заплутані пояснення часто лише ускладнюють взаємодію. Значно ефективніше працює чітке та просте пояснення: які права має сім’я, які документи необхідні та які кроки потрібно зробити для отримання допомоги. Коли процес поділений на зрозумілі етапи, людям легше орієнтуватися у складній ситуації та поступово відновлювати відчуття контролю над власним життям.

Одним із найважливіших елементів соціального супроводу залишається вміння слухати. Під час дослідження стало помітно, що для багатьох родин можливість висловитися та бути почутими інколи є не менш важливою, ніж сама консультація чи матеріальна підтримка. Саме тому соціальному працівникові важливо не поспішати з оцінками або порадами, не перебивати людину та спокійно реагувати навіть на сильні емоційні прояви.

Для сімей, які тривалий час перебувають у кризі, такий досвід підтримувальної взаємодії часто стає першим кроком до формування довіри й готовності приймати допомогу.

Аналіз особливостей взаємодії між соціальним працівником і родиною показує, що формування довіри є одним із найважливіших чинників ефективного соціального супроводу. Саме від того, наскільки безпечно та комфортно почувається сім’я у процесі спілкування зі спеціалістом, значною

мірою залежить готовність людей приймати допомогу та відкрито говорити про власні труднощі.

Насамперед важливе значення має дотримання конфіденційності. Для багатьох родин відчуття безпеки пов’язане з упевненістю в тому, що особиста інформація не буде розголошена стороннім людям. Тому вже на початковому етапі взаємодії соціальному працівникові важливо пояснити, які саме дані збираються, для чого вони потрібні та в яких випадках інформація може передаватися іншим установам. Відкритість і зрозумілість таких пояснень допомагають зменшити напругу та тривожність з боку клієнтів.

Не менш важливою є відсутність осуду у спілкуванні. Навіть якщо сім’я переживає серйозні труднощі або в поведінці батьків помітні певні проблеми, фахівець має зосереджувати увагу не на звинуваченнях, а на пошуку причин ситуації та можливих шляхів її подолання. Коли люди не відчувають тиску чи морального осуду, їм значно легше відкриватися та говорити про те, що їх справді турбує.

Велику роль у побудові довіри відіграє і послідовність дій соціального працівника. Для сімей, які тривалий час живуть у стані нестабільності, особливо важливо бачити, що спеціаліст виконує свої обіцянки, підтримує зв’язок і не залишає звернення без відповіді. Навіть прості речі, як-от вчасний дзвінок, допомога з документами чи пояснення подальших кроків, поступово формують відчуття стабільності та надійності.

Під час соціального супроводу важливо також, щоб родина не почувалася лише об’єктом контролю. Люди значно охочіше співпрацюють тоді, коли мають можливість брати участь у прийнятті рішень, обговорювати власні потреби та разом із фахівцем визначати подальші кроки. Такий підхід допомагає формувати відповідальне ставлення до змін і посилює внутрішню мотивацію сім’ї.

Окремої уваги потребує повага до емоційного стану людей. Закритість, недовіра або небажання швидко виконувати рекомендації не завжди свідчать про відмову від допомоги. Дуже часто це є наслідком тривалого стресу,

емоційного виснаження чи психологічного захисту. Саме тому надмірний тиск або категоричність у спілкуванні можуть лише погіршити взаємодію та посилити дистанцію між родиною і спеціалістом.

Важливою складовою підтримки є також уміння помічати навіть невеликі позитивні зміни. Для сімей, які тривалий час перебувають у кризі, значення можуть мати навіть, на перший погляд, незначні результати: оформлення документів, звернення до лікаря, стабілізація навчання дитини чи поступове налагодження побутових питань. Коли соціальний працівник звертає увагу на такі кроки та підтримує родину, це допомагає людям відчути власні сили й поступово зміцнює мотивацію до подальших змін.

Методи профілактики професійного вигорання соціальних працівників доцільно розглянути у вигляді таблиці 2.2. У таблиці представлено основні методи профілактики професійного вигорання соціальних працівників, які працюють із кризовими сім’ями. Її зміст показує, що збереження професійної стійкості залежить не лише від особистої витривалості фахівця, а й від якості організації роботи, підтримки колег, супервізії та можливості своєчасного відновлення. Особливе значення мають чіткі професійні межі, адже соціальний працівник має допомагати родині, але не брати на себе весь тягар її життєвої ситуації.

Таблиця 2.2.

Профілактика професійного вигорання соціальним працівників

Метод профілактики	**Практичний зміст і значення**
Регулярна професійна супервізія	Супервізія допомагає соціальному працівникові не залишатися наодинці зі складними випадками. Можливість обговорити ситуацію з більш досвідченими колегами або фахівцями часто знижує внутрішню напругу, допомагає побачити інші варіанти вирішення проблеми та уникнути накопичення емоційного виснаження.
Чітке розмежування професійної та особистої відповідальності	Соціальний працівник може підтримувати сім’ю, координувати допомогу й допомагати у вирішенні проблем, але не здатний повністю прожити кризову ситуацію замість родини. Усвідомлення меж власної відповідальності допомагає зменшити відчуття провини та захищає фахівця від емоційного перевантаження.
Командне обговорення складних випадків	Робота з кризовими сім’ями потребує підтримки колег і спільного аналізу складних ситуацій. Колективне обговорення дає можливість розподілити відповідальність, почути різні професійні думки та

	уникнути поспішних або помилкових рішень.
Планування робочого навантаження	Надмірна кількість сімей у супроводі поступово виснажує фахівця та впливає на якість роботи. Раціональний розподіл справ, визначення пріоритетів і реалістичне планування часу допомагають підтримувати професійну стійкість.
Психологічна підтримка фахівців	Соціальні працівники постійно взаємодіють із людським болем, кризами та травматичними історіями, тому також потребують підтримки. Індивідуальні консультації, групи підтримки або кризові зустрічі допомагають зберігати емоційну рівновагу та знижують ризик професійного вигорання.
Професійне навчання	Навчання з кризового консультування, медіації, роботи з травмою чи домашнім насильством допомагає фахівцеві почуватися впевненіше у складних ситуаціях. Коли соціальний працівник має зрозумілі інструменти роботи, рівень професійної тривоги помітно зменшується.
Дотримання режиму відновлення	Повноцінний відпочинок є необхідною умовою професійної діяльності. Регулярні перерви, відпустка, обмеження позаробочих контактів і турбота про фізичний стан допомагають уникати хронічного виснаження.
Підтримувальне професійне середовище	Атмосфера взаємоповаги в колективі, підтримка з боку колег і керівництва, можливість звернутися по допомогу у складній ситуації позитивно впливають на психологічний стан соціального працівника.
Документування без надмірної бюрократизації	Документація є важливою частиною соціального супроводу, проте її надмірна кількість часто забирає час, який міг би бути присвячений роботі з сім'єю. Оптимізація звітності дозволяє приділяти більше уваги безпосередній допомозі людям.
Формування навичок саморегуляції	Короткі паузи після складних зустрічей, дихальні техніки, ведення професійних нотаток або усвідомлення власного емоційного стану допомагають соціальному працівникові швидше відновлювати внутрішню рівновагу після напруженої взаємодії.

Джерело: розроблено автором.

Водночас таблиця підкреслює, що профілактика вигорання повинна бути системною: вона охоплює навчання, психологічну підтримку, командну взаємодію, планування навантаження та розвиток навичок саморегуляції. Саме таке поєднання заходів допомагає фахівцеві залишатися уважним до людей, не втрачаючи власного емоційного ресурсу.

Сучасні кризові умови, у яких опиняються сім'ї, вимагають від соціальних служб оперативного та чітко структурованого реагування. Результативність практичної роботи безпосередньо залежить від послідовності дій фахівця, своєчасного виявлення потенційних ризиків та координації зусиль усіх інституцій, залучених до підтримки родини. У

ситуації гострої кризи мікросоціальна система потребує не хаотичних дискретних заходів, а зрозумілого, поетапного патронажу. Тому базовим інструментом соціономічної практики стає чіткий алгоритм кризового реагування. Він дозволяє систематизувати діяльність менеджера — від моменту первинної фіксації неблагополуччя до досягнення відносної стабілізації та відновлення життєдіяльності сім'ї.

Структуру основних етапів кризового реагування у процесі соціального супроводу сім'ї подано на рис. 2.5.

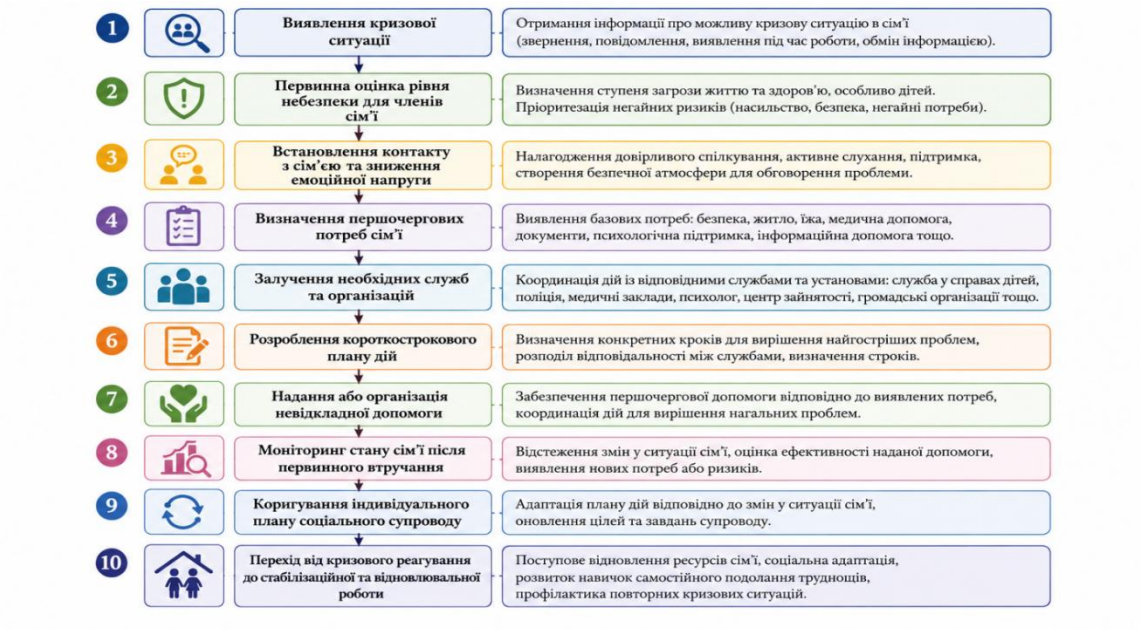


Рис. 2.5. Алгоритм кризового реагування у роботі із сім'єю в складних життєвих обставинах

Правовий режим воєнного стану суттєво деформував традиційні алгоритми соціономічної практики й актуалізував модернізацію прикладних підходів до організації соціальної роботи. Експоненційне зростання масштабів вимушеної міграції, втрати житла, психотравматизації та фінансової деструкції мікросоціальних систем потребує від фахівця виходу за рамки стандартного сервісного підходу та посилення його стабілізаційної, терапевтичної та координаційної функцій.

З урахуванням результатів дослідження було сформовано низку практичних рекомендацій, які можуть допомогти зробити соціальний

супровід сімей у складних життєвих обставинах більш ефективним в умовах тривалого воєнного стресу:

1. Насамперед під час роботи з родиною важливо оцінити базові умови безпеки та життя. Йдеться про наявність доступу до укриття, води, продуктів харчування, медикаментів, зв'язку та медичної допомоги. Якщо існує безпосередня загроза життю чи здоров'ю членів сім'ї, саме ці питання мають стати першочерговими, адже без задоволення базових потреб подальша робота втрачає свою ефективність.

2. У процесі взаємодії фахівцям також необхідно враховувати психологічний стан людей, які тривалий час живуть в умовах війни. Постійний стрес, пережиті травматичні події та емоційне виснаження можуть проявлятися у вигляді замкненості, дратівливості, тривожності або небажання йти на контакт. Такі реакції не варто сприймати як свідоме небажання співпрацювати. У більшості випадків це природна реакція людини на пережиті труднощі, тому спілкування має бути максимально спокійним, уважним і без надмірного тиску.

2. Дослідження також показало, що лише матеріальної допомоги для стабілізації ситуації часто недостатньо. Якщо родина тривалий час перебуває у стані психологічного виснаження, підтримка має включати й емоційну складову. Саме тому важливо поєднувати соціальний супровід із психологічним консультуванням, допомогою у налагодженні стосунків між батьками та дітьми, а також підтримкою здатності сім'ї адаптуватися до нових умов життя.

4. Окрему увагу варто приділяти тому, як саме подається інформація. У сучасних умовах люди часто перевантажені великою кількістю новин, змін у законодавстві та складних бюрократичних процедур. Через це консультації мають бути максимально зрозумілими, короткими та практичними. Важливо не лише усно пояснювати необхідні дії, а й залишати родині чіткі письмові або цифрові інструкції, до яких можна повернутися пізніше.

5. Суттєву роль у сучасному соціальному супроводі відіграють і дистанційні форми взаємодії. Через війну багато родин змінюють місце проживання або не мають можливості регулярно відвідувати соціальні служби. Використання телефонного зв'язку, месенджерів чи відеоконсультацій допомагає підтримувати контакт із сім'ями навіть після переїзду. Водночас дослідження показало, що у складних ситуаціях, пов'язаних із домашнім насильством, гострими психологічними станами чи загрозою для дитини, особисте спілкування залишається необхідним.

6. Важливим напрямом роботи є підтримка батьківського потенціалу. Через емоційне виснаження дорослим часто складно забезпечувати дітям стабільність і відчуття безпеки. Тому соціальний супровід має допомагати батькам поступово відновлювати звичний режим життя, організовувати навчальний простір дитини та вчитися спокійно пояснювати дітям події, пов'язані з війною.

7. Дослідження також підтвердило важливість налагодженої співпраці між різними установами. Більшість сімей одночасно потребують соціальної, медичної, правової та гуманітарної допомоги. У таких умовах соціальний працівник часто виконує роль координатора, який допомагає родині орієнтуватися між різними службами та швидше отримувати необхідну підтримку.

8. Окремої уваги потребують внутрішньо переміщені сім'ї. Для них важливими є не лише матеріальні питання, а й відновлення соціальних контактів, адаптація до нового середовища та поступове повернення відчуття належності до громади. Саме тому соціальний супровід має допомагати людям не лише вирішувати побутові труднощі, а й поступово включатися у життя нової спільноти.

9. Водночас надмірна бюрократизація процесу соціальної роботи помітно ускладнює взаємодію з родинами. Навіть за умов великого навантаження важливо, щоб допомога не перетворювалася на формальну

процедуру. Уважне ставлення, відкритість та людяність з боку фахівця часто мають для сім’ї не менше значення, ніж сама послуга.

Проведений аналіз дозволив дійти висновку, що ефективність соціального супроводу визначається не кількістю проведених заходів чи оформлених послуг. Значно важливішими є якість комунікації, рівень довіри між спеціалістом і родиною, здатність швидко реагувати на зміни ситуації та враховувати реальні потреби конкретної сім’ї.

В умовах війни це вимагає від соціальних служб гнучкості, швидкої адаптації та поєднання різних форм підтримки для досягнення стійкого результату.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі нами подано результати практичного дослідження особливостей соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Основну увагу було зосереджено на тому, як сьогодні реалізується підтримка таких родин, а також на труднощах, з якими стикаються як самі сім’ї, так і фахівці соціальної сфери.

Для проведення дослідження використовувалися анкетування, спостереження та методи математичної статистики, зокрема коефіцієнт рангової кореляції Спірмена. Отримані результати показали, що найчастіше причинами звернення по допомогу стають матеріальні труднощі, наслідки війни, втрата роботи та вимушене переміщення. У більшості випадків ці проблеми поєднуються між собою, що значно ускладнює повсякденне життя сімей і посилює кризовий стан.

Аналіз отриманих даних засвідчив, що значна частина респондентів позитивно оцінює взаємодію із соціальними працівниками. Для людей важливими є не лише самі послуги чи матеріальна підтримка, а й людяне

ставлення, уважність, готовність вислухати та підтримати у складний період життя.

Разом із тим дослідження дозволило нам виявити низку проблем, які знижують ефективність соціального супроводу. Серед них респонденти найчастіше називали надмірне навантаження на соціальних працівників, недостатню взаємодію між різними установами, обмежений доступ до психологічної допомоги та надмірну бюрократизацію окремих процедур. Окремою проблемою стало й емоційне виснаження самих фахівців, які постійно працюють із кризовими ситуаціями та великою кількістю звернень.

Проведений кореляційний аналіз підтвердив наявність зв'язку між регулярністю контактів соціального працівника з родиною та рівнем задоволеності клієнтів результатами супроводу. Постійна комунікація, уважне ставлення до потреб сім'ї та індивідуальний підхід сприяють більшій відкритості родин до співпраці та підвищують їхню готовність брати активну участь у подоланні власних труднощів.

На основі результатів дослідження нами було визначено основні напрями вдосконалення системи соціального супроводу. Йдеться про необхідність посилення індивідуального підходу до кожної сім'ї, покращення взаємодії між різними службами, розширення психологічної підтримки, розвитку кризового реагування та активнішого використання цифрових засобів комунікації.

Окремо було розроблено практичні рекомендації щодо покращення професійної комунікації з родинами, формування довірливих взаємин, профілактики професійного вигорання соціальних працівників та організації соціальної роботи в умовах воєнного стану.

Отже, результати дослідження підтвердили, що сучасна система соціального супроводу в Україні потребує подальшого вдосконалення та адаптації до нових соціальних викликів, пов'язаних із наслідками війни та загальним зростанням рівня соціальної вразливості населення.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено особливості соціального супроводу сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Актуальність теми зумовлена тим, що сучасні суспільні виклики суттєво впливають на життя українських родин. Війна, економічна нестабільність, вимушене переселення, втрата роботи, постійна тривога та емоційне виснаження призвели до того, що дедалі більше сімей потребують підтримки з боку соціальних служб.

Теоретичний аналіз показав, що складні життєві обставини зазвичай виникають не через одну проблему, а через поєднання кількох труднощів одночасно. Найчастіше це матеріальні проблеми, психологічне виснаження, конфлікти всередині родини, втрата стабільності та погіршення загального емоційного стану. У таких умовах сім'ї поступово втрачають здатність самостійно справлятися з кризою, що негативно впливає і на стосунки між членами родини, і на виконання батьківських обов'язків.

Під час дослідження соціальний супровід розглядався не просто як набір окремих послуг, а як тривалий процес підтримки та взаємодії між соціальним працівником і родиною. Важливе значення у цій роботі мають не лише оформлення документів чи вирішення побутових питань, а й людяне ставлення, довіра, уважність до переживань сім'ї та готовність підтримати її у складний період. Саме індивідуальний підхід і здатність зрозуміти реальні потреби родини значною мірою визначають ефективність соціального супроводу.

У роботі також проаналізовано основні форми та методи соціального супроводу. Встановлено, що сучасна практика потребує поєднання різних видів підтримки: соціального консультування, психологічної допомоги, кризового реагування, профілактичної роботи та взаємодії між різними службами й установами. Дослідження показало, що окремі види допомоги не забезпечують стійкого результату, оскільки труднощі, з якими стикається сім'я, зазвичай взаємопов'язані між собою.

Окрему увагу було приділено особливостям життя сімей в умовах воєнного стану. Встановлено, що війна значно посилила соціальну вразливість населення через втрату житла, нестабільність доходів, вимушене переміщення та постійний стрес. За таких обставин соціальний супровід набуває особливого значення, оскільки для багатьох родин саме соціальний працівник стає джерелом підтримки, допомоги та відчуття стабільності.

У другому розділі представлено результати практичного дослідження соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Для збору інформації використовувалися анкетування, спостереження та методи статистичного аналізу. У дослідженні взяли участь 36 родин міста Миколаєва, які перебувають під супроводом соціальних служб.

Отримані результати показали, що основними причинами кризових ситуацій для сімей стали матеріальні труднощі, наслідки бойових дій, втрата роботи та вимушене переселення. Більшість респондентів пов’язували погіршення свого становища саме з початком повномасштабної війни, що ще раз підтверджує комплексний характер сучасних соціальних проблем.

Аналіз відповідей респондентів засвідчив, що сім’ї загалом позитивно оцінюють взаємодію із соціальними працівниками. Люди особливо цінували регулярний контакт, уважне ставлення та можливість відкрито говорити про власні переживання. Для багатьох саме підтримувальне спілкування стало важливим ресурсом у період кризи та допомогло більш охоче співпрацювати із соціальними службами.

Разом із тим дослідження дозволило виявити й низку проблем у системі соціального захисту. Серед них – велике навантаження на соціальних працівників, недостатня взаємодія між різними установами, обмежений доступ до психологічної допомоги та надмірна бюрократизація окремих процедур. Також було зафіксовано високий рівень емоційного виснаження самих фахівців, які постійно працюють із кризовими випадками та перебувають у стані тривалого психологічного напруження.

Проведений статистичний аналіз підтвердив наявність тісного зв’язку між регулярністю контактів соціального працівника із сім’єю та рівнем задоволеності результатами супроводу. Чим стабільнішою була комунікація та чим більше уваги приділялося індивідуальним потребам родини, тим вищою виявлялася готовність сім’ї до співпраці та подолання власних труднощів.

На основі результатів дослідження було визначено основні напрями вдосконалення системи соціального супроводу. Серед них – посилення індивідуального підходу до сімей, покращення співпраці між різними установами, розширення психологічної підтримки, розвиток кризового реагування та активніше використання цифрових засобів комунікації. Окремо розроблено практичні рекомендації щодо побудови довірливих взаємин із родинами, профілактики професійного вигорання соціальних працівників та організації роботи в умовах воєнного стану.

Узагальнюючи результати дослідження, можна зробити висновок, що сучасна система соціального супроводу сімей в Україні потребує подальшого вдосконалення та адаптації до нових соціальних реалій. Особливого значення сьогодні набувають людяне ставлення до клієнтів, швидке реагування на кризові ситуації, налагоджена взаємодія між різними службами та здатність соціального працівника бачити у людині не лише отримувача послуг, а особистість, яка потребує підтримки, відновлення внутрішніх ресурсів і повернення до стабільного життя.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бахновська І. П., Костюк Н. П. Аналіз законодавчого регулювання соціальної підтримки малозабезпеченим сім'ям України в умовах євроінтеграції. *Юридичний науковий електронний журнал.* 2022. № 9. С. 243245. URL: http://lsej.org.ua/9_2022/57.pdf. (дата звернення: 12.03.2026)

2. Бережецька Т. О. Аналіз індикаторів та оцінка стану соціальної безпеки в Україні. *Ефективна економіка.* 2019. № 11. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2019/173.pdf.

3. Білик О. І. Формування системи публічного управління соціальними ризиками у світовій практиці. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 2. С. 76–81. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/2_2021/14.pdf. (дата звернення: 12.03.2026)

4. Білюга А. Поняття "соціальна гарантія" у контексті сучасної фінансової науки. *Економіка та суспільство.* 2022. № 42. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1623/1560. (дата звернення: 14.03.2026)

5. Бондар М. І., Цятковська О. В. Розкриття інформації про соціальне забезпечення у розпорядників бюджетних коштів. *Фінанси України.* 2021. № 12. С. 9–20.

6. Бондар М. Соціальне забезпечення та соціальний захист в Україні. *Економіка та суспільство.* 2021. № 34. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/976/934. (дата звернення: 12.03.2026)

7. Бондар М., Чемодурова Є. Соціальне забезпечення в територіальних громадах. *Економіка та суспільство.* 2021. № 33. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/916/878. (дата звернення: 15.03.2026)

8. Бондаренко С. М., Бугас Н. В. Соціальна політика держави як основа забезпечення соціального розвитку. *Державне управління: удосконалення та*

розвиток. 2021. № 2. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2021/42.pdf. (дата звернення: 12.03.2026)

9. Бориченко К. В. Реформування законодавства у сфері соціального захисту сімей із дітьми в Україні. *Право і суспільство.* 2020. №2. С. 72– 77. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2016_2_15. (дата звернення: 12.03.2026)

10. Борисова О. В., Знаткова О. М., Кульга О. О., Нікітіна В. В. Соціальна робота з вимушеними переселенцями в сучасній Україні : монографія. Київ : Кондор, 2019. 468 с.

11. Бражко О. В. Модернізація національної системи України соціального захисту населення в період воєнного стану. *Публічне управління і адміністрування в Україні.* 2022. № 31. С. 31–34. URL: http://www.pagjournal.iei.od.ua/archives/2022/31-2022/5.pdf. (дата звернення: 12.03.2026)

12. Бражко О. В. Особливості формування державних підходів до розвитку системи соціального захисту населення в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні.* 2022. № 27. С. 35–39. URL: http://www.pagjournal.iei.od.ua/archives/2022/27-2022/6.pdf. (дата звернення: 12.03.2026)

13. Бубуйок О., Лудан І., Василенко О. Моніторинг соціальної допомоги як основа для наукового обгрунтування прогнозних обсягів її фінансування. *Україна: аспекти праці.* 2019. № 3. С. 41–48.

14. Бурлака О. Сучасний стан правового регулювання соціального захисту сім'ї, дитинства, материнства та батьківства в Україні. *Підприємництво, господарство і право.* 2020. № 2. С. 128–133.

15. Бурлака О. Щодо проблеми визначення поняття й особливостей соціального захисту сім'ї, дитинства, материнства та батьківства. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 11. С. 123–128.

16. Василенко О. Державна соціальна допомога особам з інвалідністю в системі соціального забезпечення у контексті законодавчих змін у 2022- 2024 рр. *Україна: аспекти праці.* 2021. № 4. С. 34–43.

17. Вовк С. М., Вовк Т. В. Формування конкурентного середовища у соціальній сфері України. *Підприємництво та інновації.* 2019. № 9. С. 131–135. URL: http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/216/203 (дата звернення: 14.03.2026)

18. Голуб О., Кузьменко Є. Порадник висвітлення соціальних прав та вразливих груп в українських медіа. Рада Європи. Київ, 2020. 20 с.

19. Давидюк О. Актуальні проблеми професійної діяльності соціальних працівників: соціологічний підхід. *Україна: аспекти праці.* 2020. № 1. С. 38–44.

20. Денисенко К. В., Шамрук Н. Б. Сучасний стан реалізації конституційного права на достатній життєвий рівень. *Юридичний науковий електронний журнал.* 2022. № 6. С. 178–180. URL: http://lsej.org.ua/6_2022/41.pdf. (дата звернення: 14.03.2026)

21. Дворник М. С. Використання смартфон-застосунків в умовах психотравматизації населення. *Інформаційні технології і засоби навчанн.* 2019. № 73(5). С. 236-248.

22. Доля І. Упровадження ефективних форм виховання в системі державної та сімейної опіки: міжнародний досвід та уроки для України. URL : http:// old.niss.gov.ua/monitor/March08/04. htm. (дата звернення: 14.03.2026)

23. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство.* 2020. № 2 (15). С. 80–85. URL: http://apir.org.ua/archives/1304. (дата звернення: 14.03.2026)

24. Ємельяненко Л. М., Москвіна В. І. Соціальні стандарти як інструмент реалізації трансфертної політики в Україні. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України.* 2021. № 2. С. 74-83.

25. Заболотна О. І. Оцінка ефективності соціального супроводу сімей у громадах: методичні підходи. *Соціальна робота та соціальна освіта.* 2021. № 1(6), С. 101–107.

26. Завацька Л. М. Структурно-змістовні компоненти професійного модуля підготовки фахівця соціально-виховної роботи з дітьми та молоддю. *Соціальна робота. Соціальна педагогіка*. 2021. Серія 11. С. 47-54.

27. Журавель Т. В. Соціальний супровід як технологія соціальної роботи з сім'ями в складних життєвих обставинах. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки.* 2019. № 158. С. 89–93.

28. Комарова Н. М., Зінченко А. Г. Модель соціальної підтримки молоді з уразливих соціальних груп: методич. посібник. Київ: Організація з безпеки та співробітництва в Європі. 2019. 53 с.

29. Кривенко І. М. Соціальний супровід сімей з дітьми: проблеми та перспективи розвитку. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2019. №2 (3), С. 45–50.

30. Лютій В., Гаврилюк К. Критерії оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Часопис соціально-педагогічної роботи* 2020. № 75. С. 115-121.

31. Мішина С. В., Мішин О. Ю. Науково-практичні засади соціального проектування. *Ефективна економіка.* 2020. № 1. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7620. (дата звернення: 14.03.2026)

32. Москаленко О. В. Соціальний супровід сімей як інструмент профілактики соціального сирітства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота.* 2020. № 2. С. 60–65.

33. Ольчак М., Ростек К. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах: посібник. Київ. 2019. 57 с.

34. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах : наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 р. № 318. URL:

https://zakon.rada.gov.ua/laws/ show/z0621-16#Text. (дата звернення: 16.03.2026)

35. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text 61 (дата звернення: 16.03.2026)

36. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text. (дата звернення: 14.03.2026)

37. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг : Постанова Кабінету міністрів України від 01.06.2020 р. № 449. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-п#Text. (дата звернення: 14.03.2026)

38. Семенова Т. В. Соціальний супровід сімей у громаді: досвід та перспективи. *Соціальна робота та соціальна освіта.* 2019. № 1(4). С. 88–93.

39. Семигіна Т. Інформаційне забезпечення діяльності соціальних служб та організацій. 2020. Електронний інституційний репозитарій Києво-Могилянської академії. URL: https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams /b268386a-1fa7-4c46-92f02e60cc5d0440/content (дата звернення: 14.03.2026)

40. Сидоренко О. П. Соціальний супровід сімей з дітьми: сучасні виклики та шляхи їх подолання. *Педагогіка і психологія професійної освіти.* 2021. № 2. С. 77–82.

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

42. Соціальний захист населення в Польщі. URL : http://www.pilga.in.ua/node/18 (дата звернення: 14.03.2026)

43. Соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Міністерство соціальної політики України. URL: https://soc.gov.ua/services/soc-supr. (дата звернення: 14.03.2026)

44. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Збірка додатків / Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 116 с. 62

45. Тілікіна Н. В., Пєша І. В. Моніторинг та оцінка в соціальній і молодіжній сферах на національному та регіональному рівнях. *Державна сімейна та молодіжна політика: законодавство, методи та практики.* №2 (2). 2022. С. 70-87. URL: https://dismp.gov.ua/wpcontent/uploads/Simejna_molodizhna_politika_-2-7087.pdf. (дата звернення: 14.03.2026)

46. Тюріна, Т., Кінаш, О. Стан та перспективи розвитку сімейних форм опіки в сучасній Україні. *Social Work and Education.* 2022. Vol. 9, No. 4. С. 500- 507.

47. Шинкарук В.Д., Пєша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.

48. Як допомогти особистості в період переходу від війни до миру: соціальнопсихологічний супровід : практичний посібник / за наук. ред. Т. М. Титаренко, М. С. Дворник. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : ІмексЛТД, 2022. 154 с.

49. Як війна вплинула на сферу соціального захисту : аналітичний огляд. Гедос. 2023. URL: https://cedos.org.ua/events/yak-vijna-vplynula-nasferusoczialnogo-zahystu/ (дата звернення: 14.03.2026)

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах

№	Запитання	Варіанти відповіді
1	Ваш вік	□ до 25 років □ 26–35 років □ 36–45 років □ 46 років і старше
2	Ваша стать	□ жіноча □ чоловіча
3	Склад Вашої сім'ї	□ повна сім'я □ неповна сім'я □ багатодітна сім'я □ сім'я внутрішньо переміщених осіб □ інше _____
4	Які обставини стали причиною звернення по соціальну допомогу?	□ матеріальні труднощі □ втрата роботи □ наслідки воєнних дій □ вимушене переселення □ проблеми зі здоров'ям □ сімейні конфлікти □ інше _____
5	Як довго Ваша сім'я перебуває під соціальним супроводом?	□ менше 3 місяців □ 3–6 місяців □ 6–12 місяців □ більше року
6	Які види допомоги Ви отримували під час соціального супроводу?	□ матеріальну □ психологічну □ інформаційну □ правову □ педагогічну □ гуманітарну □ інше _____
7	Як часто соціальний працівник контактує з Вашою сім'єю?	□ кілька разів на тиждень □ один раз на тиждень □ кілька разів на місяць □ рідше
8	Наскільки доступною для Вас є соціальна допомога?	□ повністю доступна □ частково доступна □ малодоступна □ недоступна
9	Чи відчуваєте Ви підтримку з боку соціального працівника?	□ так □ частково □ ні

10	Які труднощі виникають у процесі отримання соціальної допомоги?	□ складність оформлення документів □ недостатня кількість допомоги □ труднощі комунікації □ тривалий розгляд звернень □ відсутність потрібних послуг □ інше _____
11	Чи змінився психологічний стан Вашої сім'ї після початку соціального супроводу?	□ значно покращився □ частково покращився □ не змінився □ погіршився
12	Як Ви оцінюєте ефективність соціального супроводу Вашої сім'ї?	□ висока □ достатня □ низька □ важко відповісти
13	Які потреби Вашої сім'ї залишаються невирішеними?	□ матеріальна підтримка □ житло □ психологічна допомога □ працевлаштування □ допомога дітям □ медична допомога □ інше _____
14	Чи довіряєте Ви соціальному працівникові?	□ повністю довіряю □ частково довіряю □ не довіряю
15	Які форми взаємодії із соціальним працівником є для Вас найбільш зручними?	□ особисті зустрічі □ телефонне спілкування □ онлайн-консультації □ повідомлення у месенджерах
16	Чи вплинули воєнні дії на становище Вашої сім'ї?	□ так, суттєво □ частково □ ні
17	Як Ви оцінюєте рівень уваги до потреб Вашої сім'ї з боку соціальних служб?	□ високий □ достатній □ низький □ незадовільний
18	Що, на Вашу думку, необхідно покращити у системі соціального супроводу сімей?	_____ _____ _____

Додаток Б

Карта спостереження за процесом соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах

№	Критерій спостереження	Прояв спостереження	Відмітка
1	Встановлення контакту із сім'єю	соціальний працівник демонструє доброзичливість та відкритість	□ так □ частково □ ні
2	Емоційна атмосфера спілкування	члени сім'ї поводяться спокійно та відкрито	□ так □ частково □ ні
3	Рівень довіри до соціального працівника	сім'я охоче відповідає на запитання та підтримує діалог	□ високий □ середній □ низький
4	Особливості комунікації	спілкування відбувається без конфліктів та напруження	□ так □ частково □ ні
5	Дотримання етичних норм	соціальний працівник коректно формулює запитання та не чинить тиску	□ так □ частково □ ні
6	Активність членів сім'ї	сім'я бере участь в обговоренні проблем та можливих шляхів їх вирішення	□ активна □ помірна □ пасивна
7	Реакція сім'ї на соціальну допомогу	сім'я позитивно сприймає запропоновану підтримку	□ так □ частково □ ні
8	Наявність психологічної напруги	у поведінці членів сім'ї спостерігаються тривожність, замкнутість або емоційне виснаження	□ виражено □ частково □ не спостерігається
9	Взаємодія між членами сім'ї	члени сім'ї підтримують один одного під час спілкування	□ так □ частково □ ні
10	Ставлення до дітей у сім'ї	батьки демонструють увагу до потреб дитини	□ так □ частково □ ні
11	Організація	житлові умови є задовільними	□ так

	побутових умов	для проживання	□ частково □ ні
12	Готовність сім'ї до співпраці	сім'я виявляє бажання брати участь у подальшому соціальному супроводі	□ висока □ середня □ низька
13	Виконання рекомендацій соціального працівника	сім'я дотримується попередньо узгоджених рекомендацій	□ так □ частково □ ні
14	Загальна оцінка ефективності взаємодії	взаємодія між соціальним працівником і сім'єю є конструктивною	□ висока □ достатня □ низька

Примітки спостерігача:

_____

_____

_____

Джерело: розроблено автором відповідно до мети та завдань дослідження.