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 «магістр»

«СПЕЦИФІКА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ»

Здобувача освіти:
Саволюк Сергій Андрійович

Науковий керівник:
д.пед.н., проф. Давиденко Г.В.

Рецензент:
к.пед.н., доцент Фуштей О.В.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол №_6_від « 30 » ___01___2026 р.
Завідувач кафедри_____Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця 2026

ЗМІСТ

ВСТУП…… 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ ОСІБ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ..... 8
1.1 Ключові терміни та правове регулювання процесу надання соціальних послуг в Україні …….…… 8
1.2 Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг. 16
1.3 Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій ……..…… 25
Висновки до першого розділу…… 35
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ СПЕЦИФІКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ……..……. 37
2.1 Організація дослідження специфіки надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій …… 37
2.2 Результати емпіричного аналізу специфіки надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій…….. 41
Висновки до другого розділу…… 63
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СОЦІАЛЬНОГО ПРОЄКТУ СПРЯМОВАНОГО НА ЕФЕКТИВНУ ОРГАНІЗАЦІЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ ……..…… 66
3.1 Організаційна структура соціального проєкту «Твій Психолог»……..……... 66
3.2 План організаційних заходів створення та реалізації проєкту «Твій Психолог»……...…….. 70
Висновки до третього розділу…… 75
ВИСНОВКИ…… 78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…… 85
ДОДАТКИ…… 91

ВСТУП

Актуальність проблеми. У сучасних умовах повномасштабної війни в Україні зростає потреба у всебічній підтримці найбільш уразливих верств населення – осіб з інвалідністю, дітей, осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, багатодітних сімей, осіб, що постраждали від насильства, та інших. Військові дії спричиняють значне погіршення життєвих умов, втрату домівок, доступу до медичних, освітніх, соціальних послуг, що загрожує порушенням основних прав людини. У цьому контексті соціальні послуги виступають ключовим інструментом забезпечення соціального захисту, стабільності та гідного життя для вразливих категорій населення.

Надання соціальних послуг у період війни має низку особливостей, зокрема – потребує гнучких, адаптивних підходів, міжвідомчої координації, оперативного реагування на нові ризики та виклики. Через постійні переміщення населення, обмежений доступ до інфраструктури та психологічні травми, традиційні моделі соціальної роботи потребують переосмислення. Особливого значення набуває розвиток кризових інтервенцій, мобільних бригад соціальної допомоги, дистанційних послуг і партнерства з громадськими організаціями. Усе це вимагає нових досліджень, переосмислення підготовки фахівців соціальної сфери та вдосконалення механізмів реагування.

Вивчення специфіки надання соціальних послуг вразливим категоріям населення в умовах війни дозволяє сформулювати науково обґрунтовані рекомендації для соціальної політики, організації надання допомоги та підвищення її ефективності. Це має не лише практичне значення для забезпечення виживання та адаптації постраждалих, а й слугує важливим напрямом формування стійкої, інклюзивної системи соціального захисту в умовах довготривалої нестабільності та поствоєнного відновлення.

Отже, актуальність теми полягає в тому, що в умовах військових дій вразливі категорії осіб потребують особливої підтримки та захисту.

Забезпечення якісної та ефективної допомоги цим категоріям осіб потребує розробки спеціальних стратегій та планів дій, а також належної підготовки фахівців.

Основою для написання кваліфікаційної роботи слугувала значна кількість наукових праць та публікацій українських учених і дослідників, які присвячені вивченню різноманітних аспектів функціонування системи соціального обслуговування населення. Значний внесок у формування теоретичної бази дослідження зробили роботи провідних національних фахівців, які дали змогу глибше осмислити специфіку, принципи та механізми надання соціальних послуг, а також визначити актуальні виклики і перспективи розвитку соціальної сфери в сучасних умовах.

Наукові напрацювання вітчизняних дослідників стали важливим джерелом для аналізу існуючих моделей соціального обслуговування, оцінки їх ефективності та формулювання практичних рекомендацій щодо удосконалення системи надання соціальних послуг у контексті сучасних соціальних трансформацій: Гусак Н.Є., Дащаківська О.Ю., Дубич К.В., Клочко О.О., Криницька І.П., Максименко К.М.

Попри значну кількість наукових праць і публікацій, присвячених різноманітним аспектам організації надання соціальних послуг та функціонування системи соціального обслуговування, питання, що стосуються її специфіки та актуального стану в Україні, досі залишаються недостатньо дослідженими та перебувають на периферії наукової уваги. Такий стан речей свідчить про наявність прогалин у теоретичному та практичному осмисленні процесів, що відбуваються в сфері соціального обслуговування, особливо в умовах соціальних викликів та кризових ситуацій, пов’язаних із воєнними діями та іншими факторами нестабільності.

Саме зазначене вище стало підґрунтям для обрання теми кваліфікаційної роботи й одночасно акцентувало потребу в проведенні ґрунтовних досліджень, спрямованих на комплексне вивчення сучасного стану системи соціальних

послуг, виявлення її особливостей, проблем і перспектив удосконалення в умовах сучасних соціальних реалій в Україні.

Об'єкт дослідження – процес надання соціальних послуг вразливим категоріям населення в умовах військових дій.

Предмет дослідження – специфіка, умови, механізми та особливості організації соціального обслуговування вразливих верств населення в період військових дій.

Мета дослідження – проаналізувати особливості надання соціальних послуг вразливим категоріям населення в умовах військових дій, виявити основні проблеми та виклики, що виникають у процесі соціального обслуговування, а також обґрунтувати шляхи удосконалення системи соціальної підтримки з урахуванням сучасних потреб та обставин.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз теоретичних підходів надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб в умовах військових дій.
2. Емпірично дослідити та описати спицифіку надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій
3. Розробити соціальний проєкт, який спрямовано на ефективну організацію надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій

Методи дослідження. Теоретичний аналіз літератури, що присвячена питанню особливостей надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб у надзвичайних ситуаціях, авторська Анкета-опитувальник «Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг», робота фокус-груп за участю представників соціальної служби, психологів та внутрішньо переміщених осіб.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи були використані системи методів: теоретичні методи: класифікація, аналіз, порівняння, індукція, дедукція; емпіричні методи: бесіда, авторські опитувальники та метод роботи фокус-груп.

Експериментальна база дослідження. На першому етапі дослідження було проведено соціальне опитування 70 випадкових громадян із числа мешканців м. Вінниці та тимчасово переміщених осіб з окупованих територій, або з міст де ведуться бойові дії. Дослідження проводилось на базі ГО «Академія Еволюції Свідомості та Творчості» в онлайн форматі за допомогою гугл-форми. У роботі фокурс-груп взяли участь 3 представники з числа внутрішньо переміщених осіб, 2 соціальні працівники, 2 представники громадських організацій та 6 психологів, які мають досвід роботи із внутрішньо переміщеними особами.

Наукова новизна дослідження: полягає у комплексному поєднанні теоретичного аналізу, емпіричного дослідження та практичної розробки соціального проєкту, спрямованого на удосконалення надання соціальних послуг вразливим категоріям населення в умовах військових дій. У роботі вперше системно узагальнено нормативно-правову базу та визначено коло ключових суб'єктів, задіяних у процесі надання допомоги в екстремальних умовах, а також проаналізовано специфіку видів соціальних послуг, актуальних у воєнний час. На основі отриманих результатів розроблено авторський соціальний проєкт «Твій Психолог», який пропонує інноваційну модель організації міжвідомчої співпраці, використання спеціалізованих психологічних програм та адресного підходу для ефективного задоволення потреб вразливих груп у надзвичайних ситуаціях.

Практична значущість отриманих результатів: полягає у можливості безпосереднього впровадження напрацювань роботи у діяльність органів соціального захисту, центрів соціальних служб, громадських організацій та волонтерських об'єднань, що працюють із вразливими категоріями населення в умовах військових дій. Розроблений на основі емпіричних даних соціальний проєкт «Твій Психолог» може бути використаний як готова модель організації міжвідомчої взаємодії та впровадження спеціалізованих програм психологічної підтримки для внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих груп. Отримані результати дозволяють удосконалити підходи до

оцінювання потреб населення, адаптувати види соціальних послуг до реалій воєнного часу, а також підвищити ефективність роботи фахівців шляхом впровадження індивідуальних і комплексних форм допомоги.

Апробація результатів. Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми висвітлено у двох наукових публікаціях, а саме:

1. Давиденко Г.В., Швед В.В., Саволюк С.А. Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. № 5. С. 23–31..

2. Давиденко Г.В., Саволюк С.А. Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг. *Науково-практичний журнал «Подільський науковий вісник»*. 2025. № 2. С. 57-66

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (62 найменування), додатків. У тексті дипломної роботи вміщено 5 таблиць і 20 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ ОСІБ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ

1.1 Ключові терміни та правове регулювання процесу надання соціальних послуг в Україні

Процес надання соціальних послуг в Україні регулюється низкою нормативно-правових актів, серед яких ключовими є Закон України «Про соціальні послуги» [42] та інші підзаконні акти, що визначають порядок, умови та принципи надання допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах. Визначення термінів, таких як «соціальні послуги», «отримувачі соціальних послуг», «вразливі категорії населення», «соціальні працівники» є важливою умовою забезпечення єдності правозастосування в цій сфері. Сучасне законодавство орієнтоване на дотримання прав людини, індивідуальний підхід, забезпечення доступності, адресності та інтегрованості соціальних послуг, особливо в умовах військових дій, коли потреби населення значно ускладняються.

Основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім’ям, які перебувають у складних життєвих обставинах та вразливим категоріям осіб в Україні, регламентується Законом України «Про соціальні послуги» [42].

Згідно даної норми закону отримувачами соціальних послуг є особи/сім’ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Вразливі групи населення – особи/сім’ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників [42].

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно [42].

Поняття «вразливі групи населення» охоплює осіб, які в силу своїх індивідуальних особливостей або життєвих обставин перебувають у підвищеному ризику стати жертвами насильства, дискримінації або соціального виключення. До таких груп зазвичай відносять дітей, людей з інвалідністю, осіб похилого віку, жінок, а також тих, хто має низький рівень доходу. Водночас, до вразливих верств можуть належати й сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, хоча це не завжди обов'язково. До таких обставин належать фінансові труднощі, безпритульність, вимушене переміщення, досвід насильства, природних катастроф чи воєнних конфліктів.

Сім'ї у складних життєвих обставинах становлять ширшу категорію, яка може включати як представників вразливих груп, так і інші типи домогосподарств, що тимчасово опинилися в складних ситуаціях. Таким чином, хоча між цими категоріями існує перетин, вони не є повністю тотожними: поняття «вразливі групи населення» стосується конкретних груп громадян, які потребують постійної уваги й підтримки, тоді як поняття «сім'ї в складних життєвих обставинах» охоплює ширше коло потребуючих.

Соціальні послуги, у свою чергу, передбачають надання допомоги та підтримки особам, які з огляду на вік, інвалідність, хвороби, соціальне виключення, бідність або інші обставини опинилися у складному становищі. Такі послуги можуть охоплювати забезпечення житлом, харчуванням, медичною допомогою, психологічною підтримкою, доглядом за дітьми, допомогою в пошуку роботи та іншими формами соціальної підтримки. Їх основною метою є створення умов для гідного життя та покращення якості життя осіб, які потребують сторонньої допомоги [42].

У країнах Європи термін «соціальні послуги» інтерпретується відповідно до національних правових систем та соціокультурних особливостей. Це означає, що визначення та зміст цього поняття можуть

суттєво відрізнятися залежно від контексту, рівня розвитку соціальної політики та традиційного розуміння ролі держави у сфері соціального забезпечення.

Водночас загальне розуміння соціальних послуг у європейському контексті полягає в наданні допомоги та підтримки особам, які опинилися в складних життєвих обставинах або перебувають у стані соціальної вразливості. До таких послуг належать медична допомога, освітні послуги, забезпечення житлом, психологічна підтримка, догляд за дітьми та особами похилого віку, підтримка людей з інвалідністю, реабілітаційні заходи та інші форми соціального втручання.

Європейські вчені активно досліджують різні аспекти функціонування соціальних послуг, зосереджуючи увагу на їх впливі на досягнення соціальної справедливості, підвищення добробуту населення та сприяння економічному зростанню. Значна увага приділяється також розробці ефективних моделей організації соціальних послуг, підвищенню їх якості, доступності та адресності для різних категорій населення [10].

У законодавстві України поняття «соціальні послуги» визначається як сукупність дій, спрямованих на попередження виникнення складних життєвих обставин, подолання вже наявних труднощів або зменшення їх негативного впливу на осіб чи сім’ї, які опинилися в таких умовах. Це визначення підкреслює превентивну, підтримувальну та адаптивну функції соціальних послуг, що мають забезпечити соціальну безпеку та добробут громадян.

Згідно Закону України «Про соціальні послуги» основними цілями їх надання є наступні [42]:

- профілактика складних життєвих обставин – забезпечення належних умов життя, збереження здоров'я, запобігання соціальному відчуженню та інші заходи, спрямовані на попередження виникнення складних життєвих обставин;

- подолання складних життєвих обставин – надання допомоги особам, які потрапили у складну життєву ситуацію, зокрема, у разі бездомності, безробіття, насильства, наркоманії та інших проблем;
- мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин – здійснення заходів щодо зменшення негативного впливу складних життєвих обставин на життєвий шлях особи та забезпечення її повноцінної участі у соціальному житті.

Систему цілей надання соціальних послуг в Україні зображено на рис. 1.1.



Рис.1.1. Цілі надання соціальних послуг в Україні

Ці цілі відображають загальну концепцію підходу до організації надання соціальних послуг населенню України та спрямовані на підвищення рівня життя громадян, а також на зниження ступеня соціальної вразливості окремих категорій населення. Реалізація цього підходу передбачає створення ефективної, доступної й адаптивної системи соціального обслуговування, здатної реагувати на сучасні виклики й задовольняти потреби осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Задля досягнення визначених цілей у сфері соціального обслуговування, доцільно виокремити низку конкретних завдань, серед яких: забезпечення житлових умов, що відповідають встановленим соціальним стандартам; підтримка розвитку інфраструктури соціального середовища та гарантування соціальної безпеки населення; просування ідей здорового способу життя та профілактика шкідливих звичок, зокрема тютюнопаління, вживання алкоголю й наркотичних речовин. Важливими напрямами також є надання житла особам без постійного місця проживання; організація курсів професійної перепідготовки й надання допомоги в працевлаштуванні безробітним та людям з інвалідністю; психологічна та медична підтримка тих, хто зазнав насильства, потрапив у залежність чи інші кризові ситуації [14].

Окрему увагу слід приділяти забезпеченню доступу до освіти та професійного зростання для молоді, яка перебуває у складних умовах життя; створенню можливостей для участі в культурному й спортивному житті для осіб з інвалідністю та людей похилого віку; а також наданню фінансової підтримки особам, які потребують негайної допомоги – наприклад, матерям-одиначкам, малозабезпеченим сім’ям тощо. Зазначені завдання можуть реалізовуватися як органами державної влади, що відповідають за надання соціальних послуг, так і громадськими організаціями, благодійними фондами та іншими інститутами громадянського суспільства. Конкретні заходи й механізми реалізації залежать від місцевого контексту, особливостей соціального середовища, виду соціальної послуги та наявних ресурсів.

Окрім цілей, у зазначеному Законі окреслено наступні принципи надання соціальних послуг [42]:

1) дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;

2) гуманізму;

3) забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;

4) поваги до честі та гідності;

5) толерантності;

6) законності;

7) соціальної справедливості;

8) доступності та відкритості;

9) неупередженості та безпечності;

10) добровільності;

11) індивідуального підходу;

12) комплексності;

13) конфіденційності;

14) максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів;

15) забезпечення високого рівня якості соціальних послуг

Дотримання зазначених принципів має вирішальне значення для забезпечення високої якості та ефективності соціальних послуг, що надаються вразливим верствам населення. Соціальні послуги, які реалізуються з урахуванням цих засад, дозволяють не лише надати необхідну допомогу, але й зробити її максимально відповідною до індивідуальних потреб кожної особи, що перебуває у складній життєвій ситуації.

Зокрема, дотримання основоположних прав людини, включаючи права дитини та права осіб з інвалідністю, сприяє створенню умов, за яких кожен отримувач послуг має можливість користуватися ними на рівноправній основі. Це означає відсутність дискримінації, індивідуальний підхід та повагу до гідності особи. Забезпечення таких умов дозволяє вразливим групам відчувати захищеність, довіру до системи соціального захисту та підвищує ефективність самої допомоги.

Впровадження гуманістичного підходу до надання соціальних послуг передбачає орієнтацію на повагу до особистості, емпатію, чутливість до емоційного стану клієнтів і прагнення до створення безпечного та підтримувального середовища. Такий підхід є важливою умовою формування стійких соціальних зв’язків, сприяє реабілітації та соціальній інтеграції осіб, які перебувають у кризових обставинах.

І хоча Закон України «Про соціальні послуги» [42] більшою мірою розкриває теоретичні поняття та систему надання соціальних послуг, для їх якісної організації та реалізації Кабінетом Міністрів України розроблено та затверджено цілу низку нормативних актів:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» [40];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 03 березня 2020 року № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» [37];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги» [38];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 429 «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» [39];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» [17];
- Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 427 «Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги» [16];
- Наказ Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» [36].

Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» визначає механізм виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини, та організації надання їм соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб [40]. Цією Постановою окреслено цілу низку чинників, які мають суттєвий вплив на обставини, що призвели осіб/сімей до складних життєвих обставин. Представлено механізм виявлення осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах або мають найвищий ризик потрапляння в такі обставини, а також систему планування організації та

надання соціальних послуг. Детально описано основні кроки подання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг та процедуру прийняття рішення про надання соціальних послуг чи відмову у їх наданні.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» [37] розширює поле дії Закону України «Про соціальні послуги» саме з позиції надавачів соціальних послуг. Цією Постановою затверджено низку загальних та спеціальних критеріїв, що описують єдині вимоги до надавачів соціальних послуг незалежно від форми власності та господарювання. Більш детально це питання буде розглянуто у наступному пункті кваліфікаційної роботи.

У Постановах «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги» [38] та «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» [39] приділено увагу фінансовій стороні надання соціальних послуг. Встановлено механізм регулювання тарифів на соціальні послуги, перелік яких визначається класифікатором соціальних послуг, що затверджується Мінсоцполітики та наведено механізм установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг.

Ще одним із найважливіших нормативних актів України, щодо надання соціальних послуг є Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» [36], в якому міститься систематизоване зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг. Загалом у Класифікаторі наведено 43 види соціальних послуг із зазначенням їх назви, коротким описом самої послуги, а також чітким окресленням отримувачів та місця надання соціальної послуги.

Окрім зазначених нормативно-правових документів, сучасна ситуація в Україні призвела до потреби у розробці додаткових нормативно-правових актів, що будуть спрямовані на регулювання сфери надання соціальних послуг під час дії воєнного часу. Внаслідок цього, Кабінет Міністрів України прийняв

постанову «Деякі питання фінансування соціальних послуг під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» [18]. Цей документ визначає механізм фінансування соціальних послуг, що надаються надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності особам із числа внутрішньо переміщених осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях за їх новим задекларованим/зареєстрованим місцем проживання (перебування)/місцем звернення.

1.2 Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг

Система надання соціальних послуг може варіюватися залежно від особливостей конкретної країни, регіону або виду соціальної допомоги. Проте в більшості держав, зокрема й в Україні, організація надання таких послуг ґрунтується на співпраці державних інституцій та громадських організацій.

Управління системою соціального обслуговування в Україні реалізується на декількох рівнях – загальнодержавному, регіональному та місцевому, що дозволяє забезпечити багаторівневу координацію і врахування специфіки потреб населення в кожному окремому випадку [21].

Національний рівень включає в себе Міністерство соціальної політики України, яке є головним органом державного управління в галузі соціальної політики та соціального захисту населення. Міністерство розробляє стратегію та політику у галузі соціальної політики, формує державну політику щодо надання соціальних послуг, забезпечує розробку та впровадження нормативно-правових актів, а також координує діяльність інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування у галузі соціального захисту населення.

На регіональному рівні управління системою надання соціальних послуг відбувається через органи виконавчої влади та місцеве самоврядування. Зокрема, на рівні областей діє обласне управління соціального захисту населення, яке відповідає за реалізацію державної політики у галузі соціального захисту населення на території області. Крім того, на рівні районів та міст функціонують відділи соціального захисту населення, які забезпечують надання соціальних послуг на місцях.

Найбільш тісну взаємодію з населенням здійснюють органи місцевого самоврядування – сільські, селищні та міські ради, які несуть відповідальність за організацію та забезпечення соціальних послуг на підпорядкованих їм територіях. Фінансування таких послуг на місцевому рівні здійснюється за рахунок місцевих бюджетів, що дає змогу оперативно реагувати на потреби громади.

Органи державної влади, які керують системою соціального обслуговування в Україні, прагнуть забезпечити належний рівень соціального захисту населення. Це реалізується через надання різних видів соціальних послуг, зокрема допомоги по безробіттю, соціальної допомоги, пенсійного забезпечення та інших форм підтримки [27].

Отже, система державного управління у сфері соціальних послуг в Україні передбачає злагоджену взаємодію центральних органів влади та місцевого самоврядування. Така координація спрямована на гарантування ефективного соціального захисту громадян і надання якісних соціальних послуг відповідно до реальних потреб населення.

В Україні організація надання соціальних послуг здійснюється через систему соціальних служб, які функціонують як на місцевому рівні (в межах районів і міст), так і на централізованому рівні (обласному чи державному). До структури цих служб входять різноманітні установи й організації, зокрема центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг, громадські організації та благодійні фонди, які забезпечують реалізацію соціальної підтримки населенню.

Звернення за соціальними послугами здійснюється шляхом подачі заяви або особистого візиту до відповідної служби. Після цього соціальний працівник проводить оцінку потреб особи або сім'ї, яка звернулася, з метою визначення обсягу та змісту необхідної допомоги. На основі цієї оцінки формується перелік соціальних послуг, що можуть бути надані, та приймається офіційне рішення щодо їх надання.

Категорії отримувачів соціальних послуг охоплюють широкий спектр населення, серед якого особи з інвалідністю, люди похилого віку, діти, молодь, безробітні та інші вразливі верстви, що перебувають у складних життєвих обставинах. Надавачі соціальних послуг здійснюють свою діяльність з метою підтримки цих осіб у подоланні соціальних труднощів і підвищенні їх якості життя. Відповідно до чинного законодавства, основними суб'єктами у системі надання соціальних послуг є надавачі та отримувачі. Отримувачами визнаються особи чи сім'ї, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах і потребують соціальної підтримки [42].

Надавачі соціальних послуг – юридичні та фізичні особи, фізичні особи – підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг [42].

Відповідно до визначення, важливою частиною побудови системи надання соціальних послуг є процедура створення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг – автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення визначених цим Законом даних про надавачів та отримувачів соціальних послу [37].

Іншими словами Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг в Україні – це система, що містить інформацію про усіх організації та фізичних

осіб, які здійснюють надання соціальних послуг, а також про осіб, які отримують ці послуги.

Основна мета створення Реєстру полягає у забезпеченні доступу до якісних та ефективних соціальних послуг для громадян України. Це досягається завдяки наступним функціям Реєстру [41]:

1. Забезпечення відкритості та прозорості в наданні соціальних послуг: Реєстр містить інформацію про всіх надавачів та отримувачів соціальних послуг, що робить процес надання послуг більш доступним та зрозумілим для громадян.

2. Підвищення якості соціальних послуг: Реєстр дозволяє контролювати якість наданих послуг та вчасно виявляти проблеми у їх наданні.

3. Зменшення корупції та випадків недобросовісної конкуренції: Реєстр зменшує можливості для недобросовісних надавачів послуг отримати переваги на ринку, а також допомагає у запобіганні корупції в сфері надання соціальних послуг.

4. Оптимізація роботи органів влади: Реєстр дозволяє органам влади отримувати інформацію про надавачів та отримувачів соціальних послуг, що допомагає у формуванні ефективної соціальної політики.

Таким чином, основна мета створення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг полягає у забезпеченні громадян України якісними, ефективними та доступними соціальними послугами, а також у впровадженні прозорої та відкритої системи їх надання. Такий підхід сприяє підвищенню стандартів соціального обслуговування, мінімізації корупційних ризиків і недобросовісної конкуренції, а також удосконаленню діяльності органів влади, які відповідають за цю сферу.

Наявність публічного доступу до інформації про надавачів і отримувачів соціальних послуг дозволяє суспільству здійснювати громадський контроль за якістю їх надання та своєчасно реагувати на виявлені недоліки. До того ж, Реєстр виконує функцію дієвого інструменту моніторингу й аналізу

ефективності реалізації соціальної політики, що дає змогу більш обґрунтовано планувати і впроваджувати нові соціальні ініціативи.

Зокрема, дані, накопичені в Реєстрі, дозволяють виявити ключові потреби населення, визначити пріоритетні напрями розвитку соціального захисту, удосконалити механізми надання послуг, зробити їх більш доступними для всіх категорій громадян, а також сприяти зниженню рівня соціальної нерівності в державі.

Для якісної та ефективної роботи реєстру розроблено Порядок формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг [41]. Цей Порядок визначає механізм формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

З 16 лютого 2023 року в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери було впроваджено розділ про надавачів соціальних послуг Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг для роботи у промисловому середовищі.

Реєстр складається з трьох розділів: надавачі соціальних послуг – юридичні особи та фізичні особи – підприємці; надавачі соціальних послуг – фізичні особи; отримувачі соціальних послуг (рис. 1.2)



Рис. 1.2 Суб’єкти Реєстру надання соціальних послуг

Ведення Реєстру передбачає [41]:

- формування та редагування реєстраційних карток надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- формування, редагування та передання прав доступу до реєстраційних справ;
- формування документів з передбаченням можливості їх редагування, збереження та друку;
- отримання користувачем відомостей про надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- інформаційну взаємодію між Реєстром та іншими електронними інформаційними ресурсами через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;
- електронну ідентифікацію в Реєстрі, що проводиться з використанням кваліфікованого електронного підпису через інтегровану систему електронної ідентифікації;
- підготовку та формування статистичних даних/звітів на підставі інформації, внесеної до Реєстру.

Підставами для внесення відомостей про отримувача соціальних послуг до Реєстру є [41]:

- надходження звернення/повідомлення про надання соціальних послуг;
- проведення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;
- прийняття рішення про надання/відмову у наданні соціальних послуг;
- надання соціальних послуг, у тому числі тих, що надаються одноразово, екстрено (кризово);
- зміна відомостей про надавача/отримувача соціальних послуг.



Рис. 1.3 Схема системи надання соціальних послуг як об'єкту державного управління [28]

Окрім характеристики надавачів та отримувачів соціальних послуг, вивчення системи надання соціальних послуг в Україні базується на аналізі системного підходу. Дослідження Нечипорук Н. на тему «Міжсекторна взаємодія у наданні соціальних послуг в умовах війни» [28] широко розкриває поняття системного підходу під час організації надання соціальних послуг в Україні. Також автором розроблено авторську схему системи надання соціальних послуг як об'єкту державного управління (рис. 1.3).

З рис 1.3, ми бачимо що система надання соціальних послуг має «вхід» – яким є визначена ціль, а «виходом» – є результати, які мають зокрема вимірюватися показниками якості, ефективності, адресності соціальних послуг, раціональності використаних на їх надання коштів тощо.

Комплексний підхід до організації надання соціальних послуг передбачає розгляд кожної соціальної послуги як невід'ємної частини ширшої системи соціального захисту. Це означає, що процес надання послуг не може оцінюватися ізольовано, без урахування загального контексту функціонування інституцій та механізмів соціальної підтримки, які забезпечують взаємозв'язок між різними рівнями та суб'єктами системи.

Важливу роль у забезпеченні ефективності та якості соціальних послуг відіграє механізм державного управління, який охоплює формування й реалізацію соціальної політики на національному рівні. До його основних функцій належать розробка нормативно-правових засад, контроль за діяльністю надавачів соціальних послуг, забезпечення їх доступності для всіх верств населення, а також оцінка результативності роботи системи загалом. Крім того, державне управління передбачає координацію дій між державними структурами, місцевими органами влади та недержавними організаціями, що беруть участь у наданні соціальної підтримки.

Значущість механізму державного управління у сфері надання соціальних послуг виявляється у кількох ключових напрямах [34]:

- Гарантування доступності та якості соціальних послуг. Завдяки державному управлінню забезпечується рівний доступ до соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від місця їх проживання, соціального становища чи інших обставин. Крім того, держава здійснює нагляд за якістю цих послуг, що дозволяє оперативно виявляти проблеми та вживати заходів для їх усунення, зберігаючи високі стандарти обслуговування.
- Координація діяльності державних і недержавних суб'єктів. Механізм державного управління сприяє ефективній взаємодії між різними учасниками системи соціального захисту, включаючи як державні, так і громадські та благодійні організації. Це дає змогу уникнути дублювання функцій, налагодити чіткий розподіл обов'язків і підвищити результативність спільної роботи.

- Формування та реалізація соціальної політики. Через державне управління забезпечується стратегічне планування розвитку соціальної сфери. Це включає визначення пріоритетів, розробку програм і проєктів, спрямованих на покращення якості, доступності та інфраструктурної спроможності соціальних послуг, з урахуванням актуальних потреб населення.
- Моніторинг і контроль діяльності надавачів послуг. Держава здійснює нагляд за дотриманням законодавства, стандартів і процедур у процесі надання соціальних послуг. Такий контроль дозволяє вчасно виявляти порушення, запобігати зловживанням і забезпечувати належний рівень якості та прозорості в роботі надавачів.
- Фінансове забезпечення соціальної сфери. Важливою функцією державного управління є формування та реалізація фінансової політики у сфері соціального захисту. Це включає як державне фінансування соціальних послуг, так і залучення додаткових ресурсів, зокрема від міжнародних партнерів, благодійних організацій і донорських програм, що дозволяє розширювати обсяг та якість підтримки для населення.

Отже, механізм державного управління системою надання соціальних послуг відіграє ключову роль у забезпеченні їх ефективності, доступності та якості в Україні. Завдяки цьому механізму створюються умови для рівного доступу всіх громадян до соціальних послуг незалежно від місця проживання чи соціального статусу. Він охоплює координацію діяльності державних і недержавних структур, формування й реалізацію соціальної політики, контроль за дотриманням стандартів обслуговування, а також забезпечення необхідного фінансування соціальної сфери. Водночас, механізм управління гарантує реалізацію основоположного права кожної людини на соціальний захист і отримання соціальних послуг.

Одним із базових компонентів цього механізму є ефективна взаємодія між державними та недержавними організаціями. Така співпраця забезпечує раціональний розподіл обов’язків, повноважень і ресурсів. Недержавні структури виступають виконавцями частини соціальних послуг, доповнюючи

державні програми, тоді як органи державної влади здійснюють загальний нагляд, координацію та регулювання. Ця взаємодія сприяє підвищенню якості послуг та розширенню їх доступності для населення.

Окрему увагу в межах державного управління приділяють розвитку соціальної інфраструктури, що є необхідною умовою для належного функціонування системи соціального захисту. До таких заходів належать будівництво та оновлення закладів соціального обслуговування, створення нових служб і напрямів підтримки, удосконалення логістики та транспортної доступності, що дозволяє забезпечити своєчасну допомогу навіть у віддалених громадах [46].

Таким чином, ефективне функціонування механізму державного управління у сфері соціальних послуг є запорукою цілісного соціального захисту населення, особливо осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Для досягнення цієї мети необхідна постійна координація між усіма рівнями влади та активна співпраця з недержавними інституціями, що дозволяє створити гнучку, адаптивну та орієнтовану на потреби людей систему соціального обслуговування.

1.3 Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій

Основні види соціальних послуг систематизовані у Наказі Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» [36], в якому міститься зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг. Загалом у Класифікаторі наведено 43 види соціальних послуг із зазначенням їх назви, коротким описом самої послуги, а також чітким окресленням отримувачів та місця надання соціальної послуги.

Відповідно до національного класифікатора, основні види соціальних послуг в Україні можна згрупувати за такими основними напрямами:

1. Соціальний захист. Ця категорія охоплює надання допомоги особам, які перебувають у складному матеріальному становищі. До неї належать допомога з безробіття, підтримка сімей з дітьми, соціальна допомога малозабезпеченим верствам населення, а також допомога особам із тяжкими захворюваннями та іншим категоріям, які потребують підтримки.

2. Медичні послуги. До цієї групи входить надання медичної допомоги тим, хто її потребує, включаючи лікарські консультації, діагностичні процедури, лікування та медичну реабілітацію. Послуги можуть надаватися як у стаціонарній, так і в амбулаторній формі.

3. Освітні та навчальні послуги. У межах цього напрямку здійснюється підготовка до здобуття освіти, професійна підготовка і перепідготовка, підвищення кваліфікації, курси для осіб різного віку та соціального статусу, а також програми підтримки навчання для дітей і молоді.

4. Житлово-комунальні послуги. До цього виду належать послуги, що забезпечують житлові умови, включаючи надання тимчасового або постійного житла особам у скрутному становищі, а також забезпечення базових комунальних послуг – водопостачання, електроенергії, газу, теплопостачання, вивезення побутових відходів тощо.

5. Культурно-дозвіллєві послуги. Цей напрям передбачає організацію та підтримку заходів у сфері культури та дозвілля, спрямованих на збереження культурної спадщини, розвиток творчості, підтримку місцевих традицій і залучення населення до активного соціального та культурного життя.

Зазначені категорії соціальних послуг є базовими для системи соціального обслуговування в Україні, хоча конкретний їх зміст може варіюватися залежно від регіональних особливостей, потреб місцевих громад та наявних ресурсів. Усі вони регламентуються чинним законодавством і реалізуються відповідно до принципів адресності, доступності та якості.

Окрім основних напрямів соціальних послуг, в Україні функціонує також спеціалізована система підтримки для осіб з інвалідністю, яка охоплює реабілітаційні заходи, медичне обслуговування та широкий спектр соціальної допомоги. Окремо діє система соціального захисту ветеранів, що передбачає надання допомоги у разі втрати працездатності, соціальні виплати, забезпечення пільг на житло, медичне лікування та інші форми підтримки, відповідно до законодавчих гарантій.

Фінансування соціальних послуг в Україні здійснюється переважно за рахунок коштів державного бюджету, спеціальних фондів соціального страхування, а також за підтримки міжнародних організацій. Водночас, на ринку присутні й соціальні послуги, що надаються на комерційній основі – приватними компаніями чи фізичними особами. До таких платних послуг відносяться, наприклад, індивідуальна психологічна допомога, послуги соціального супроводу, догляд за людьми похилого віку та інші види індивідуалізованої підтримки.

Загалом, система надання соціальних послуг в Україні перебуває в процесі постійного розвитку та модернізації. Проте вона стикається з низкою проблем, серед яких особливо помітні недостатнє фінансування, неефективне управління та нерівномірний доступ до послуг у різних регіонах. Це вимагає вдосконалення механізмів соціального захисту та створення умов для рівного доступу до якісних соціальних послуг для всіх верств населення.

Соціальні послуги в Україні класифікуються за рівнем складності та специфіки. «Прості» послуги передбачають одноразову або короткотривалу підтримку, наприклад, консультації чи допомогу в представництві інтересів. «Комплексні» послуги мають тривалий і систематичний характер, як-от соціальний супровід або програми інтеграції. «Спеціалізовані» послуги орієнтовані на конкретні цільові групи – наприклад, біженців, ВІЛ-інфікованих осіб чи жертв насильства. Окремо виділяються «допоміжні» послуги, що надаються у натуральній формі – продукти харчування, одяг,

засоби особистої гігієни та інші предмети першої необхідності. Класифікацію соціальних послуг наведено у табл. 1.1.

Згідно затвердженого Класифікатора соціальних послуг [36], у розділі отримувачів соціальних послуг затверджено 2 основні соціальні послуги, надання яких в першу чергу передбачено для вразливих груп населення – це інформування та соціальна профілактика. Обидві послуги можуть надаватись у надзвичайних ситуаціях і є досить актуальними в умовах воєнних дій в Україні.

Таблиця 1.1

Класифікація соціальних послуг в Україні

Категорія соціальної послуги	**Опис**
Соціальний захист	Надання матеріальної допомоги, соціальних виплат та страхових послуг, включаючи допомогу по безробіттю, допомогу малозабезпеченим сім'ям та малозабезпеченим громадянам, пенсійні послуги тощо.
Соціальний супровід	Надання консультацій, інформаційної та психологічної підтримки, підготовка до працевлаштування, реабілітаційні та ресоціалізаційні послуги.
Медична допомога	Надання медичної допомоги, включаючи профілактичні обстеження, діагностику та лікування захворювань, реабілітацію тощо.
Освіта та підготовка	Надання освітніх та навчальних послуг, підготовка до працевлаштування та самозайнятості, підвищення кваліфікації та навичок.
Житлові послуги	Надання житлових послуг, включаючи оренду житла, відшкодування частини витрат на оплату комунальних послуг, забезпечення громадян житлом в аварійному стані тощо.
Транспортні послуги	Надання транспортних послуг, включаючи безкоштовний проїзд на громадському транспорті для деяких категорій громадян, надання транспорту для мобільних груп населення та інше.
Культурні та дозвіллєві послуги	Надання послуг з культури, спорту та дозвілля, включаючи безкоштовний відвід кування музеїв та інших культурних закладів, знижки на спортивні заходи та інші подібні послуги.

В Україні можливі різні типи надзвичайних ситуацій, що зумовлюють необхідність надання соціальних послуг населенню (рис. 1.4). До них належать природні катастрофи, такі як повені, землетруси, смерчі чи лісові пожежі, які можуть викликати масову евакуацію та потребу у матеріальній підтримці постраждалих. Значну загрозу становлять і екологічні катастрофи,

серед яких аварії на хімічних підприємствах, ядерні інциденти або викиди небезпечних речовин у повітря та водні джерела, що потребують оперативного надання медичної допомоги, організації тимчасового житла та інших заходів безпеки.

Не менш руйнівними є конфлікти та воєнні дії, включно з терористичними актами, які спричиняють вимушене переміщення населення, необхідність медичної допомоги та забезпечення матеріальної підтримки. До кризових факторів можна віднести й соціальні проблеми – зростання безробіття, поширення бідності, соціальну ізоляцію, які створюють потребу в цілеспрямованих соціальних програмах допомоги. Крім того, окрему групу становлять інші надзвичайні ситуації, зокрема масштабні транспортні аварії, пожежі чи епідемії, які так само вимагають комплексного реагування та надання соціальних послуг постраждалим.

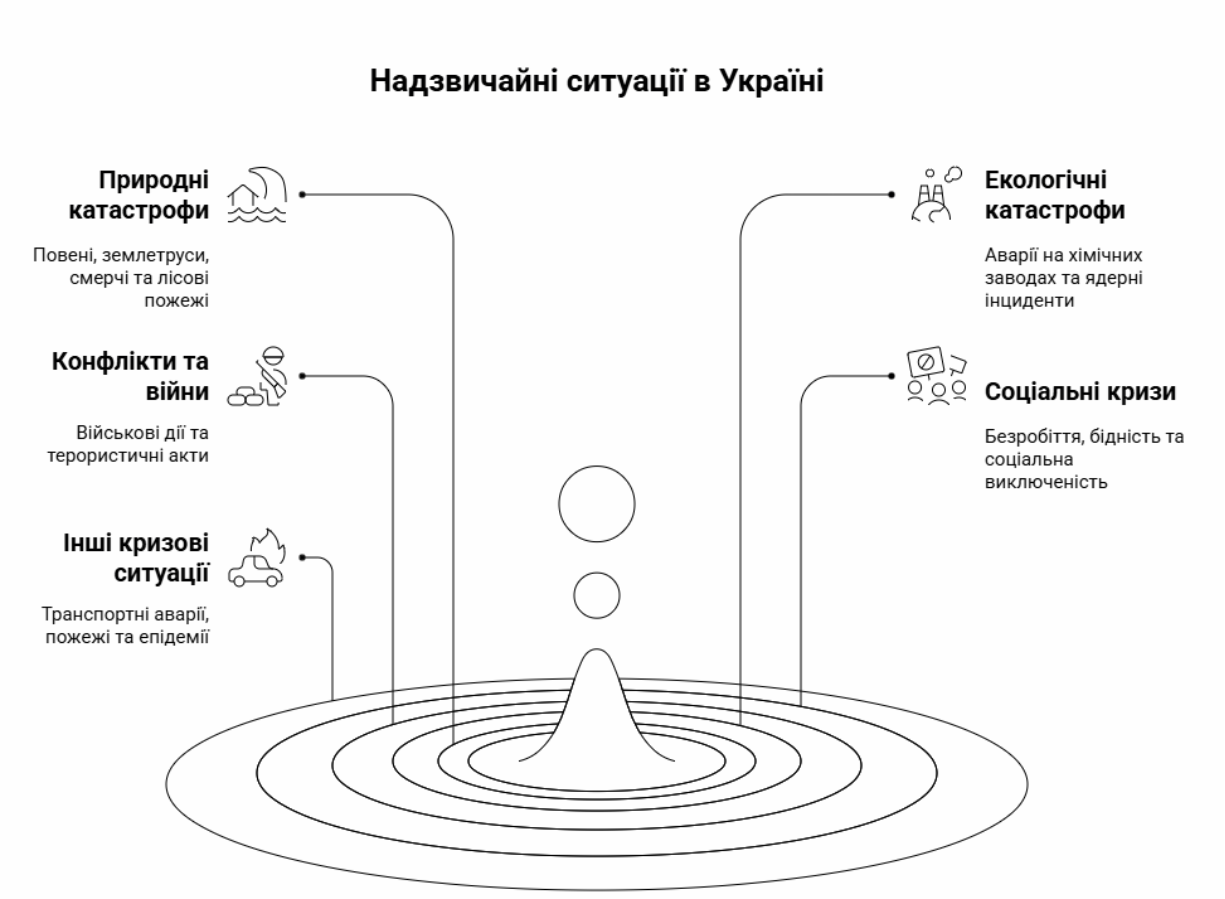


Рис. 1.4 Надзвичайні ситуації, які можуть призвести до необхідності надання соціальних послуг в Україні

Усі ці ситуації можуть мати серйозний вплив на життя людей та призвести до потреби у наданні різноманітних соціальних послуг. Важливо мати плани надзвичайних ситуацій та систему підготовки до них, щоб бути готовими до дії в разі потреби.

З огляду на те, що нинішні воєнні дії на території України є найбільш значущим і водночас найскладнішим чинником, який впливає на функціонування всіх сфер життя держави, соціальна політика повинна бути зорієнтована насамперед на подолання їхніх наслідків і підтримку населення, що постраждало внаслідок війни. У воєнних умовах виникають надзвичайні соціальні потреби, задоволення яких є складним завданням та вимагає комплексного підходу. Особливу актуальність набувають соціальні послуги, спрямовані на збереження життя, здоров’я та добробуту людей, котрі зазнали безпосередніх або опосередкованих наслідків воєнних подій.

Серед найважливіших соціальних послуг, що можуть бути надані постраждалим, першочергове місце займає медична допомога, адже війна часто призводить до численних поранень та інших проблем зі здоров’ям, що потребують невідкладного лікування, реабілітації, забезпечення медикаментами та кваліфікованої медичної підтримки. Не менш важливою є психологічна допомога, оскільки бойові дії мають потужний емоційний і психічний вплив, особливо на дітей та жінок; така допомога може включати консультації, психотерапію та інші методи підтримки. Допомога у переселенні є ще одним критично важливим напрямом, адже значна кількість людей змушена залишати свої домівки; ця послуга охоплює надання тимчасового житла, продуктів харчування, води та інших необхідних ресурсів. Окремої уваги потребує допомога дітям, що постраждали від війни, яка може включати забезпечення безпечного проживання, медичної підтримки, доступу до освіти та задоволення базових потреб. Після завершення активних бойових дій актуальною залишається підтримка ветеранів, що передбачає допомогу в адаптації до мирного життя, психологічний супровід, медичне лікування, а також сприяння працевлаштуванню та професійній перепідготовці [31].

Особливу категорію становить допомога особам з інвалідністю, оскільки воєнні дії нерідко призводять до травм, що спричиняють стійкі порушення здоров’я; підтримка таких осіб може включати забезпечення інвалідними візками, проведення реабілітаційних заходів, надання технічних засобів реабілітації для забезпечення максимальної самостійності та якості життя. Крім того, важливим напрямом є допомога малозабезпеченим сім’ям, для яких війна часто стає причиною значного погіршення економічного становища, особливо у випадках втрати годувальника або зазнання травм. Така допомога може полягати у наданні продуктів харчування, одягу, фінансової підтримки та інших необхідних ресурсів, що допоможуть цим сім’ям подолати кризовий період та стабілізувати своє життя (рис. 1.5).



Рис. 1.5 Комплексна соціальна підтримка під час війни

Ці соціальні послуги можуть допомогти постраждалим від війни людям зробити перший крок до повернення до нормального життя. Важливо

забезпечити, щоб ці послуги були доступні та ефективні для всіх, хто їх потребує.

Основні особливості надання соціальних послуг у звичайних умовах та в умовах воєнного конфлікту в Україні мають суттєві відмінності, що відображаються у кількох ключових аспектах.

1. Надання допомоги. У мирний час більшість соціальних послуг надається за зверненням громадян, які самостійно визначають момент, коли їм потрібна підтримка. Натомість у воєнних умовах люди можуть бути позбавлені такої можливості через обмеження свободи пересування, втрату зв'язку з рідними чи інші обставини. У подібних ситуаціях допомога часто надається проактивно – соціальні працівники самі виходять на контакт із потенційними отримувачами послуг.

2. Організація послуг. В умовах збройного конфлікту надання соціальних послуг може ускладнюватися пошкодженням або знищенням інфраструктури, браком ресурсів та обмеженим доступом до територій. Це створює серйозні виклики для соціальних служб, які повинні забезпечувати роботу на місцевому рівні навіть за відсутності належної матеріально-технічної бази.

3. Потреби користувачів. У період війни потреби населення змінюються. Якщо у мирний час пріоритетними можуть бути, наприклад, питання працевлаштування чи соціальної інтеграції, то в умовах конфлікту зростає потреба у психологічній підтримці, кризовій допомозі, захисті та безпеці. Соціальні служби мають оперативно реагувати на ці зміни, адаптуючи свої програми та послуги до актуальної ситуації.

4. Захист від насильства. Збройний конфлікт часто супроводжується підвищенням рівня насильства, зокрема стосовно жінок і дітей. Соціальні служби повинні запроваджувати додаткові заходи безпеки, забезпечуючи захист своїх клієнтів від будь-яких форм жорстокого поводження та експлуатації.

5. Координація з іншими службами. У воєнний період з’являються нові виклики, які соціальні служби не завжди здатні вирішити самостійно. Тому особливо важливою стає співпраця з іншими структурами – медичними закладами, правоохоронними органами, благодійними фондами, гуманітарними організаціями, що дозволяє об’єднувати зусилля для комплексної підтримки населення.

6. Мобільність. Війна вимагає від соціальних служб підвищеної мобільності та гнучкості. Нерідко допомога має надаватися безпосередньо на місці – у прифронтових зонах або в місцях тимчасового розміщення людей. Це потребує від соціальних працівників додаткових ресурсів, логістичних можливостей та готовності працювати в екстремальних умовах.

У мирний час надання соціальних послуг здійснюється відповідно до заздалегідь розробленого плану, який формують соціальні служби з урахуванням визначених потреб та наявних ресурсів. Проте в умовах воєнного конфлікту ситуація змінюється кардинально: соціальні служби мають бути готовими до непередбачуваних змін як у потребах отримувачів послуг, так і в зовнішніх обставинах, що зумовлюють необхідність надання додаткової допомоги. Важливим аспектом є забезпечення готовності соціальних служб до таких змін, а також наявність у них достатніх ресурсів, щоб надавати своєчасну, ефективну та якісну допомогу навіть у складних і нестабільних умовах.

Організація надання соціальних послуг у воєнний час потребує від соціальних працівників володіння додатковими компетентностями та спеціалізованими навичками, які забезпечують ефективність їхньої діяльності. Одним із ключових елементів є знання міжнародного та національного законодавства, що регулює права людини, особливо тих осіб, які перебувають у вразливому становищі в умовах війни. Соціальні працівники повинні чітко розуміти, як захищати права своїх клієнтів і допомагати їм отримати необхідні документи та підтримку. Не менш важливою є здатність до кризового менеджменту – вміння швидко й ефективно діяти в екстрених ситуаціях,

оперативно реагувати на нові соціальні виклики, які виникають у ході воєнних дій, та забезпечувати максимально можливий рівень підтримки постраждалому населенню [21].

Культурна компетентність є однією з ключових вимог до соціальних працівників, особливо в умовах воєнного конфлікту, коли вони взаємодіють з людьми, що можуть мати різне етнічне походження, релігійні переконання та культурні традиції. Розуміння цих відмінностей дозволяє не лише уникнути непорозумінь, а й підвищити ефективність надання допомоги, адаптуючи соціальні послуги до особливостей кожного отримувача. Важливим є вміння враховувати релігійні, культурні та етнічні особливості в роботі, щоб забезпечити максимально комфортну та поважну взаємодію з клієнтом.

Високий рівень комунікативних навичок також є невід'ємною складовою професійної діяльності соціального працівника. Це включає вміння ефективно спілкуватися як з клієнтами, так і з колегами чи партнерами, чітко пояснювати складні питання доступною мовою, а також уважно слухати і розуміти потреби співрозмовника. Не менш важливою є наявність навичок психосоціальної підтримки, адже в умовах воєнних дій багато людей переживають травматичний досвід, мають емоційні проблеми та потребують допомоги у відновленні психологічної рівноваги. Соціальні працівники мають бути готовими співпрацювати з психологами та іншими фахівцями, щоб забезпечити комплексний супровід клієнта [24].

Інформаційна грамотність у сучасних умовах є необхідною для ефективної роботи, оскільки вона передбачає здатність збирати, обробляти та аналізувати дані, а також використовувати їх для прийняття обґрунтованих рішень. Соціальні працівники повинні мати доступ до актуальної інформації про наявні послуги у різних регіонах, зокрема й у зонах, охоплених воєнними діями. Додатково важливою є здатність до співпраці з іншими фахівцями та організаціями, що працюють у сфері соціальної підтримки, адже скоординована взаємодія дозволяє надати клієнтам повний спектр необхідних послуг.

Усі зазначені компетентності та навички є критично важливими для соціальних працівників, які виконують свої обов'язки в умовах воєнного конфлікту в Україні. Вони дозволяють забезпечити належний рівень ефективності та якості соціальних послуг, допомогти особам, що перебувають у вразливому становищі, та сприяти їх адаптації до нових життєвих умов. З урахуванням вищевикладеного можна зробити висновок, що у період воєнних дій надання соціальних послуг є не лише актуальним, але й надзвичайно важливим завданням, яке вимагає від соціальних працівників високого рівня професіоналізму, спеціалізованих знань і широкого спектра практичних умінь.

Висновки до першого розділу

В умовах воєнного конфлікту надання соціальних послуг в Україні набуває особливого значення, оскільки воно спрямоване на захист найуразливіших категорій населення та забезпечення їх базових потреб. Соціальні працівники стають ключовою ланкою у процесі подолання наслідків війни, надаючи допомогу людям, які опинилися у складних життєвих обставинах, втратили житло, роботу чи близьких. Вони виконують не лише функцію безпосередньої підтримки, а й сприяють відновленню соціальних зв'язків та стабілізації психологічного стану постраждалих.

Важливою особливістю роботи соціальних служб у цей період є необхідність швидкого реагування на непередбачувані зміни у потребах населення. Війна змінює характер і масштаб соціальних проблем, роблячи пріоритетними такі напрямки, як медична та психологічна допомога, підтримка внутрішньо переміщених осіб, забезпечення базових матеріальних потреб та реабілітація осіб, які отримали інвалідність. Така ситуація вимагає від соціальних працівників не лише гнучкості та мобільності, а й здатності оперативно адаптовувати підходи до надання допомоги.

Компетентність соціальних працівників у воєнний час повинна охоплювати широкий спектр навичок – від знання міжнародних і національних правових норм до вміння працювати в умовах надзвичайних ситуацій. Додаткові знання з кризового менеджменту, екстреного реагування та організації роботи в нестандартних умовах дозволяють ефективно виконувати професійні обов'язки навіть у випадках руйнування інфраструктури або обмеженого доступу до ресурсів.

Окреме місце у підготовці фахівців займає розвиток культурної компетентності, що дає можливість враховувати різноманітність етнічного, релігійного та культурного контексту серед клієнтів. Це важливо для уникнення конфліктів і непорозумінь, а також для формування довіри між працівником і отримувачем допомоги. В умовах масштабних переміщень населення та змішування різних соціальних груп ця навичка стає особливо затребуваною.

Не менш важливими є комунікативні навички та здатність до психосоціальної підтримки. Соціальний працівник у зоні конфлікту часто виступає не лише як консультант чи організатор допомоги, а й як опора для людини, яка втратила відчуття безпеки та стабільності. Вміння вислухати, зрозуміти, підтримати та мотивувати клієнта є критично необхідним для відновлення його психологічної рівноваги.

Важливим фактором успішної роботи соціальних служб є також налагодження ефективної міжвідомчої співпраці. У воєнний час соціальні працівники повинні взаємодіяти з медичними установами, правоохоронними органами, волонтерськими та благодійними організаціями. Такий підхід дозволяє комплексно вирішувати проблеми клієнтів і забезпечувати їх всебічну підтримку.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що надання соціальних послуг у період воєнного конфлікту є складним, але надзвичайно важливим завданням, яке вимагає високого рівня професійної підготовки, психологічної стійкості та здатності працювати в екстремальних умовах. Розвиток системи соціальних

послуг, підвищення кваліфікації фахівців та забезпечення належного ресурсного забезпечення є ключовими умовами для ефективної підтримки населення, що постраждало від війни. Саме від злагодженої та компетентної роботи соціальних працівників значною мірою залежить рівень соціальної стабільності та відновлення країни у післявоєнний період.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ СПЕЦИФІКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ

2.1 Організація дослідження специфіки надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій

Для того щоб максимально ефективно організувати дослідження особливостей надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб у надзвичайних ситуаціях ми побудували певний алгоритм (рис. 2.1).

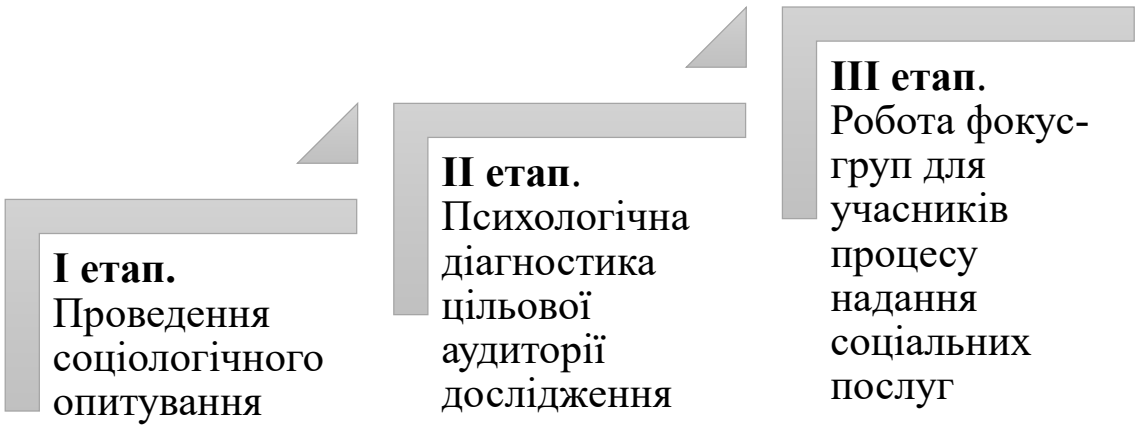


Рис. 2.1 Алгоритм дослідження специфіки надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій

На першому етапі дослідження нами було проведено соціальне опитування 70 випадкових громадян із числа мешканців м. Вінниці та тимчасово переміщених осіб з окупованих територій, або з міст де ведуться бойові дії. Дослідження проводилось під час проходження переддипломної практики на базі ГО «Академія Еволюції Свідомості та Творчості» в онлайн форматі за допомогою гугл-форми. Для організації опитування було розроблено авторську анкету «Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг» (Додаток А).

Складена анкета містить 15 запитань як закритого, так і відкритого типу. Опрацювання та аналіз даних, отриманих у процесі опитування, дасть змогу визначити найбільш уразливі категорії населення, з'ясувати їхні потреби у соціальних послугах, а також оцінити рівень поінформованості респондентів щодо можливостей отримання таких послуг.

На другому етапі дослідження було обрано метод фокус-груп. Цей підхід застосовується для отримання глибшого розуміння поглядів, емоцій, переконань і потреб представників певної цільової аудиторії. У межах фокус-групового дослідження невелика кількість учасників (зазвичай від 6 до 12 осіб) обговорює визначену тему під керівництвом модератора, що дозволяє виявити важливі аспекти, які не завжди можна зафіксувати під час стандартних опитувань.

Метод фокус-груп у соціологічних дослідженнях, зокрема під час вивчення потреб населення у соціальних послугах, має низку переваг, які роблять його особливо зручним та ефективним.

По-перше, він дає змогу отримати глибинну та багатогранну інформацію про думки, переживання, потреби та очікування людей. Учасники можуть не лише відповідати на запитання, але й обговорювати власний досвід, наводити приклади та ділитися особистими історіями, що дозволяє дослідникам побачити реальні проблеми та потреби у більш широкому контексті.

По-друге, у форматі групової дискусії учасники мають змогу реагувати на думки інших, погоджуватися або заперечувати, що стимулює появу нових ідей та уточнень. Це допомагає виявити не лише індивідуальні, а й колективні настрої, а також зрозуміти, які проблеми є спільними для більшості та які є специфічними для окремих категорій населення.

По-третє, фокус-групи забезпечують гнучкість у проведенні дослідження. Модератор може оперативно змінювати напрямок обговорення, уточнювати деталі, ставити додаткові запитання залежно від перебігу дискусії, що практично неможливо у стандартизованих анкетах.

По-четверте, цей метод дозволяє дослідникам фіксувати не лише зміст

висловлювань, а й невербальні реакції учасників – міміку, жести, інтонацію. Це допомагає краще зрозуміти емоційний фон і щирість відповідей, що особливо важливо при дослідженні чутливих тем, таких як потреба у соціальних послугах.

Крім того, фокус-групи є ефективним способом тестування попередніх гіпотез або уточнення результатів, отриманих на попередніх етапах дослідження, наприклад після проведення анкетування. Вони допомагають перевірити, наскільки відповіді респондентів у письмових опитуваннях відображають їхні реальні переконання та досвід.

Таким чином, метод фокус-груп є зручним та інформативним інструментом, який дозволяє отримати якісні, детальні та емоційно забарвлені дані, необхідні для глибокого розуміння потреб населення у соціальних послугах та розробки ефективних програм підтримки.

Під час проведення соціологічного дослідження потреб населення у соціальних послугах, до складу фокус-груп доцільно залучати учасників, які представляють різні соціальні, вікові, професійні та вразливі категорії населення. Це дозволяє отримати більш повну та об’єктивну картину реальних потреб і проблем. До можливих категорій учасників дослідження можна віднести декілька різних категорій учасників (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Категорії учасників фокус-груп та їх роль у дослідженні

Категорія учасників	Опис	Потенційна роль у фокус-групі	Очікувана користь для дослідження
Отримувачі соціальних послуг	Особи, які вже користуються соціальними послугами (наприклад, допомога малозабезпеченим, послуги для людей з інвалідністю)	Надання реального досвіду користування послугами, виявлення сильних та слабких сторін їх надання	Детальне розуміння проблем та переваг існуючої системи
Потенційні отримувачі	Особи, які поки не користуються соціальними	Виявлення бар'єрів для звернення по допомогу	Інформація про приховані або незадоволені потреби населення

	послугами, але мають у них потребу		
Соціальні працівники	Працівники державних чи недержавних організацій, що надають соціальні послуги	Оцінка ефективності організації роботи, проблемних аспектів та ресурсних потреб	Розуміння внутрішніх труднощів системи надання послуг
Представники місцевої влади	Посадові особи, відповідальні за соціальну політику у громаді	Надання інформації щодо стратегічного планування та управління послугами	Інформація про адміністративні та фінансові можливості
Представники громадських організацій	Члени та керівники ГО, які працюють у сфері соціального захисту	Поділитися досвідом реалізації соціальних проєктів та залучення ресурсів	Приклади успішних практик та можливості партнерства
Медичні працівники	Лікарі, медсестри, реабілітологи, що працюють із вразливими групами	Опис медичних потреб населення, пов'язаних із соціальною підтримкою	Дані про інтеграцію медичних і соціальних послуг
Освітяни	Вчителі, соціальні педагоги, психологи	Виявлення потреб дітей та сімей у підтримці	Розуміння проблем освітнього та соціального середовища
Родичі отримувачів послуг	Члени сімей людей, які користуються соціальними послугами	Оцінка якості та доступності допомоги з боку близьких отримувача	Додаткова інформація про вплив соціальних послуг на сім'ю

Вибір учасників залежить від конкретних цілей дослідження і його контексту. Важливо забезпечити репрезентативність і різноманітність учасників, щоб отримати багатогранне уявлення про потреби населення у соціальних послугах. Крім того, слід враховувати етичні аспекти, забезпечуючи конфіденційність і безпеку учасників.

2.2 Результати емпіричного аналізу специфіки надання соціальних послуг вразливим групам населення в умовах військових дій

На першому етапі дослідження нами було проведено соціальне опитування 70 випадкових громадян із числа мешканців м. Вінниці та

тимчасово переміщених осіб з окупованих територій, або з міст де ведуться бойові дії. Для організації опитування було розроблено авторську анкету «Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг» (Додаток А). Залучення респондентів відбувалось шляхом розповсюдження анкети у соціальних мережах та розміщенням інформації про опитування на офіційних сайтах ГО «Академія Еволюції Свідомості та Творчості», що опікуються тимчасово переміщеними особами та іншими вразливими категоріями у м. Вінниці.

Складена анкета містить 15 запитань як закритого, так і відкритого типу. Опрацювання та аналіз даних, отриманих у процесі опитування, дасть змогу визначити найбільш уразливі категорії населення, з'ясувати їхні потреби у соціальних послугах, а також оцінити рівень поінформованості респондентів щодо можливостей отримання таких послуг.

Аналіз отриманих в ході опитування даних допоміг окреслити найбільш вразливі категорії громадян та визначити їх потреби у соціальних послугах, а також поінформованість респондентів з питань можливостей отримання даних послуг. У таблиці 2.2 відображено склад та структуру учасників опитування.

Таблиця 2.2

Склад та структура учасників опитування «Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг»

Стать	Жінка	Чоловік			
	45	25			
Вік	до 18 років	18-25 років	26-40 років	41-60 років	понад 60 років
	2	15	17	16	20
Сімейний стан	Одружена (ий)	Розлучена (ий)	Маю партнера / партнерку	Не одружена (ий) /не маю партнера	Вдова / вдівець
	42	10	7	8	3
Чи маєте Ви дітей	Так, 1 дитина	Так, 2 дитини	Так, 3 та більше дітей	Ні, не маю	
	30	20	12	8	
Економічна ситуація	Отримую соціальну допомогу	Отримую соціальну допомогу і працюю	Працюю і не отримую соціальну допомогу	Сфера самозайнятості (підприємець)	
	32	25	8	5	

Як видно з табл. 2.2 в опитуванні переважають жінки – 45 осіб, у той час як чоловіків було 25. Така гендерна диспропорція може свідчити про більшу зацікавленість жінок у тематиці дослідження або про те, що саме вони частіше стикаються з необхідністю отримання соціальних послуг.

Віковий склад респондентів демонструє значну різноманітність. Найчисельнішою групою стали особи віком понад 60 років (20 учасників), що може вказувати на високий попит на соціальні послуги серед літніх людей. Досить представницькими є також групи віком 26–40 років (17 осіб) та 41–60 років (16 осіб), що охоплюють людей працездатного віку, які можуть потребувати як підтримки у зв'язку з економічними труднощами, так і соціальних сервісів для своїх родин. Молодь у віці до 25 років представлена меншою кількістю – 2 особи до 18 років та 15 осіб у групі 18–25 років.

Аналіз сімейного стану респондентів показує, що більшість учасників перебувають у шлюбі (42 особи), що потенційно впливає на характер запитів до соціальних послуг, наприклад, у сфері підтримки сімей з дітьми. Розлучені складають 10 осіб, а ті, хто перебуває у партнерських стосунках без офіційного шлюбу – 7 осіб. Крім того, 8 учасників не перебувають у стосунках, а 3 – є вдовами або вдівцями. Щодо наявності дітей, то 30 респондентів мають одну дитину, 20 – двох дітей, 12 – трьох і більше, тоді як лише 8 учасників не мають дітей.

В економічному розрізі більшість респондентів отримують соціальну допомогу (32 особи) або поєднують її з роботою (25 осіб). Це свідчить про значну кількість сімей та окремих осіб, для яких соціальні виплати є важливим джерелом доходу. Водночас 8 учасників працюють і не отримують соціальної допомоги, що може означати їхню відносну економічну стабільність. Ще 5 респондентів є самозайнятими або підприємцями, що вказує на меншу частку представників бізнес-середовища серед опитаних.

Оскільки темою роботи є вивчення проблем та організація надання соціальних послуг вразливим категоріям громадян у кризових умовах, ми

намагались залучити до опитування як найбільше учасників з різних категорій. Структура учасників в розрізі приналежності до вразливих категорій подана на рис. 2.2.

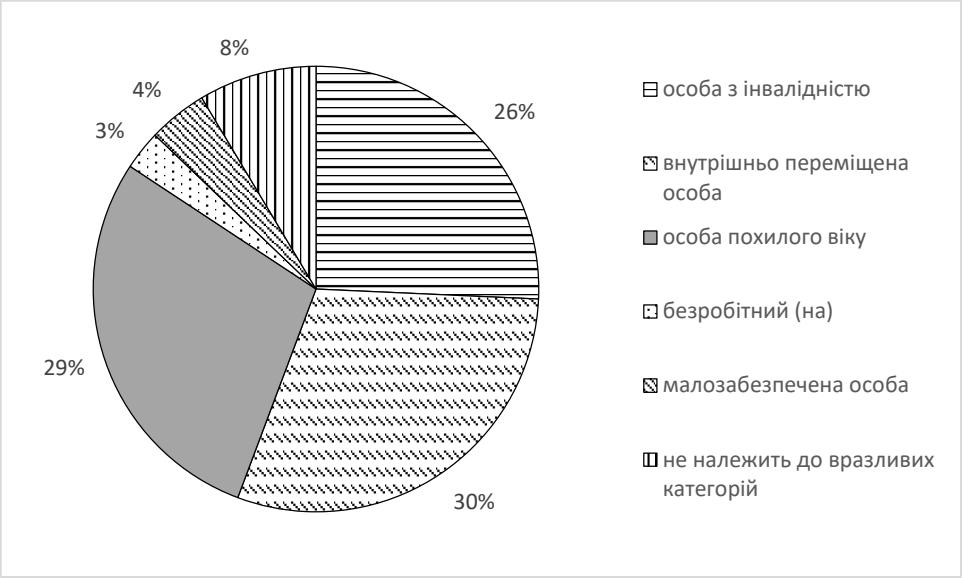


Рис. 2.2 Структура учасників дослідження в розрізі приналежності до вразливих категорій населення

Отримані результати опитування показують, що найбільш чисельними серед респондентів виявилися внутрішньо переміщені особи, частка яких становить 21 % від загальної кількості опитаних. Ця група, враховуючи обставини вимушеного переселення, часто стикається з проблемами забезпечення житлом, працевлаштування, доступу до медичних і соціальних послуг, що робить її однією з ключових у дослідженні. Другою за чисельністю є категорія осіб з інвалідністю – 18 %, які потребують спеціалізованої допомоги, реабілітаційних заходів та адаптації соціальної інфраструктури. Значну частку займають також особи похилого віку (20 %), для яких актуальними є питання медичного обслуговування, соціального догляду та підтримки в повсякденному житті.

Менш чисельними в опитуванні виявилися безробітні (2 %) та малозабезпечені особи (3 %), проте їх потреби залишаються критично важливими для соціальної політики, оскільки саме ці групи є найбільш

уразливими в економічному плані. Варто відзначити, що 6 % опитаних не належать до жодної з вразливих категорій, однак їхня участь у дослідженні дозволяє отримати порівняльний аналіз потреб та рівня поінформованості про можливості отримання соціальних послуг у різних груп населення. Така структура респондентів забезпечує комплексне розуміння проблем і потреб як безпосередньо вразливих категорій, так і ширшого кола громадян, що є важливим для розробки ефективних стратегій соціальної підтримки у кризових умовах.

Подальший аналіз даних, отриманих в результаті соціологічного опитування базується на вивченні стану та потреб респондентів у наданні соціальних послуг, з урахуванням демографічних складових дослідження.

Аналіз фактичного отримання соціальних послуг учасниками нашого дослідження показав, що менше 30 % зараз реально їх отримують. Спробуємо встановити зв'язок вразливими категоріями населення та фактом отримання соціальних послуг (рис. 2.3)

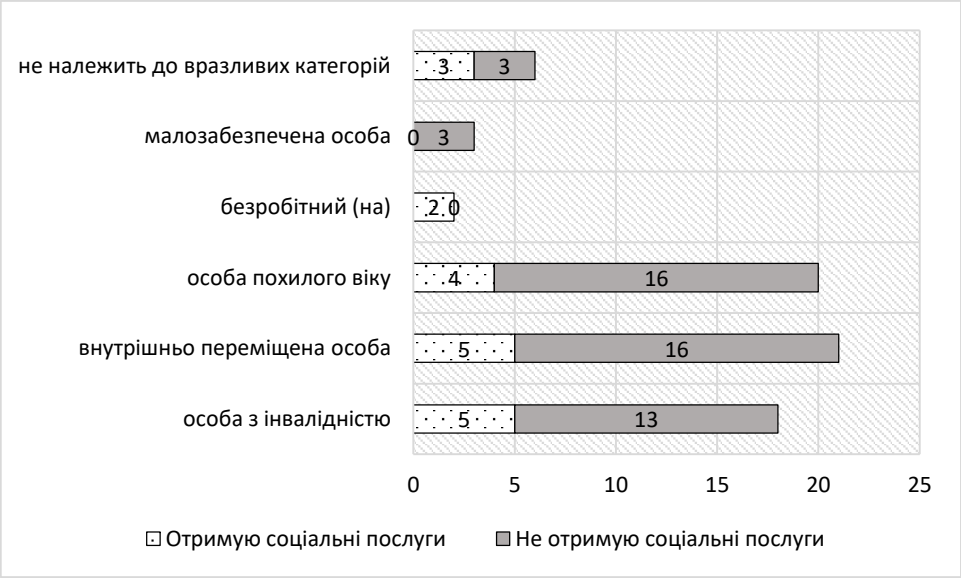


Рис. 2.3 Фактичне отримання соціальних послуг вразливими категоріями громадян у 2024-2025 рр.

Аналіз результатів дослідження свідчить, що фактичне отримання соціальних послуг серед опитаних залишається на досить низькому рівні –

менше 30 % респондентів зазначили, що наразі користуються такими послугами. Серед осіб з інвалідністю лише 5 осіб отримують соціальні послуги, тоді як 13 не користуються ними, що може свідчити про недостатню доступність або поінформованість цієї категорії. Схожа ситуація спостерігається і серед внутрішньо переміщених осіб: 5 респондентів отримують соціальні послуги, у той час як більшість (16 осіб) – ні. Особи похилого віку також здебільшого не користуються соціальною підтримкою: лише 4 респонденти отримують послуги, тоді як 16 їх не отримують, що вказує на існування певних бар'єрів у доступі до допомоги для цієї групи.

Дещо інша ситуація спостерігається серед безробітних: усі опитані цієї категорії (2 особи) зазначили, що отримують соціальні послуги, що може бути наслідком більшої спрямованості програм допомоги саме на безробітних громадян. Натомість малозабезпечені особи, навпаки, не отримують жодної соціальної підтримки, що є тривожним сигналом для системи соціального захисту. Серед респондентів, які не належать до жодної з вразливих категорій, відзначається рівний розподіл – по 3 особи як отримують, так і не отримують соціальні послуги. Загалом ці результати демонструють, що навіть у категоріях з очевидною потребою в допомозі значна частка населення залишається поза системою соціальної підтримки, що потребує посилення роботи щодо інформування, доступності та ефективності механізмів надання соціальних послуг.

У наступному питання нашої анкети, ми попросили учасників дослідження, які отримують соціальні послуги уточнити, які саме послуги вони отримують, що б дізнатись найбільш доступні та найбільш популярні соціальні послуги серед вразливих категорій громадян (рис. 2.4).

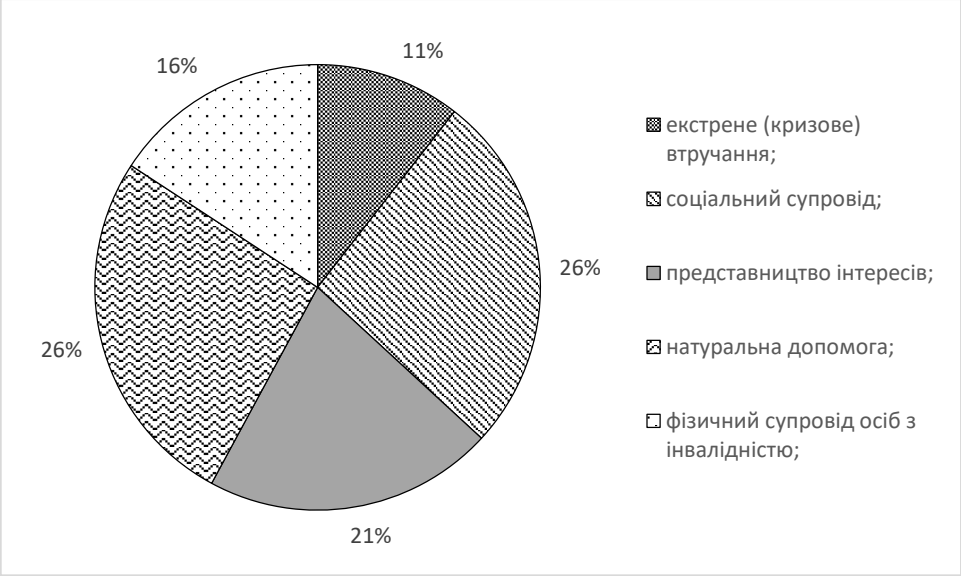


Рис. 2.4 Розріз видів отримуваних соціальних послуг вразливими категоріями громадян у 2024-2025 рр.

З даних, зображених на рис. 2.4 ми бачимо, що серед вразливих категорій громадян найбільш затребуваними соціальними послугами є соціальний супровід та надання натуральної допомоги – по 5 осіб зазначили, що користуються кожною з цих форм підтримки. Це свідчить про високий рівень потреби у регулярній допомозі у вирішенні побутових, соціальних та організаційних питань, а також у забезпеченні базових матеріальних потреб, таких як продукти харчування, одяг чи інші необхідні речі. Представництво інтересів отримують 4 респонденти, що підкреслює важливість правової та адміністративної підтримки, особливо для тих, хто має обмежені можливості самостійно відстоювати свої права чи вирішувати питання з державними органами.

Екстрене (кризове) втручання, яке передбачає швидке реагування у критичних ситуаціях, зазначили лише 2 учасники, що може свідчити як про рідкісність таких випадків серед опитаних, так і про можливі труднощі у доступі до цієї послуги. Фізичний супровід осіб з інвалідністю, який отримують 3 респонденти, залишається відносно менш поширеною послугою, хоча для людей з обмеженою мобільністю він є надзвичайно важливим. Загалом ці результати дозволяють визначити пріоритетні напрями для

розвитку та покращення системи соціальних послуг, а також виявити ті сфери, де існує потреба у розширенні доступу та підвищенні інформованості населення.

Відразу можемо зробити висновок, що рівень залучення таких вразливих категорій, як тимчасово переміщені особи, особи з інвалідністю та особи похилого віку до отримання соціальних послуг дуже низький, а це особливо важливо у сучасних кризових умовах, що спричинені воєнними діями майже по всій території України. Ще одним досить впливовим фактором є задоволеність доступністю та якістю отримуваних соціальних послуг (рис. 2.5)

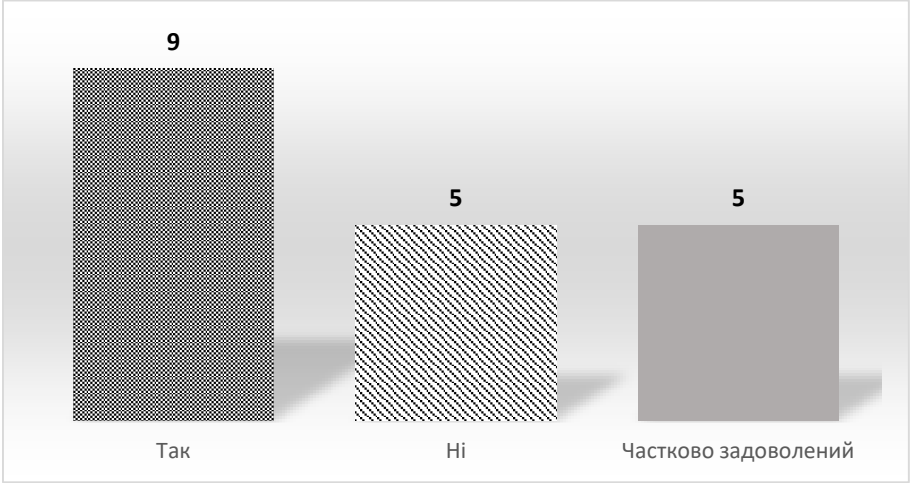


Рис. 2.5 Рівень задоволення якістю та доступністю соціальних послуг, що отримують вразливі категорії громадян у 2024-2025 рр.

Отримані результати свідчать про те, що лише незначна частина респондентів, які належать до вразливих категорій населення, задоволені доступністю та якістю отримуваних соціальних послуг. Так, лише 9 опитаних відповіли, що повністю задоволені, що свідчить про позитивний досвід взаємодії з системою соціальної підтримки та відповідність отриманих послуг їхнім потребам. Водночас 5 осіб зазначили, що не задоволені наданими послугами, що може бути пов’язано з обмеженим доступом, недостатнім обсягом допомоги або невідповідністю її змісту реальним потребам.

Ще 5 респондентів оцінили свій рівень задоволеності як «частково задоволений», що вказує на наявність як позитивних, так і негативних аспектів

у наданні соціальної підтримки. Такий розподіл відповідей підкреслює потребу у вдосконаленні системи соціальних послуг, зокрема у забезпеченні їх більшої доступності, підвищенні якості та гнучкості, щоб максимально відповідати потребам вразливих груп населення в умовах воєнних викликів.

Крім вивчення фактично отриманих соціальних послуг, у дослідженні приділено значну увагу вивченню потреби в отриманні соціальних послуг серед вразливих категорій населення. Найбільш запитувані послуги відображено на рис. 2.6.



Рис. 2.6 Потреба в отриманні додаткових соціальних послуг серед вразливих категорій населення

З рис. 2.6, ми бачимо, що серед вразливих категорій населення найбільшою потребою користується послуга консультування, яку зазначили 18 респондентів. Це підкреслює важливість надання професійної поради та підтримки, зокрема у правових, соціальних чи психологічних питаннях. Також значним попитом користуються посередництво (медіація) та натуральна допомога, які назвали по 15 учасників дослідження. Перше з них є особливо актуальним для вирішення конфліктних ситуацій або спорів, а друге – для забезпечення базових матеріальних потреб, таких як продукти харчування, одяг чи інші необхідні товари.

Інші послуги також мають суттєвий рівень запиту, що свідчить про різноманітність потреб населення. Так, представництво інтересів вказали 12 респондентів, а соціальний супровід та інформування – по 10 осіб, що вказує на потребу у підтримці в оформленні документів, доступі до ресурсів та отриманні актуальної інформації. Менш запитаними, але все ж важливими залишаються соціальна інтеграція та реінтеграція (8 осіб), соціальна адаптація (7 осіб) та фізичний супровід осіб з інвалідністю (5 осіб). Ці результати свідчать про необхідність комплексного підходу до формування системи соціальних послуг, орієнтованої як на вирішення нагальних, так і на довгострокові потреби вразливих категорій громадян.

Результати опитування свідчать, що серед вразливих категорій населення України існує певний розподіл потреб у різних видах соціальних послуг. Найбільш поширеними запитами є консультування, надання натуральної допомоги та посередництво. Водночас для дослідження особливого значення набуває визначення потреб у соціальних послугах для окремих категорій громадян, оскільки саме це дозволяє більш точно адаптувати заходи підтримки. Подальший аналіз був спрямований на вивчення розподілу запитів серед різних вразливих груп населення.

Такий підхід є надзвичайно важливим, адже він дає змогу детально дослідити потреби та пріоритети кожної окремої групи, а також з’ясувати, які саме соціальні послуги мають для них найбільше значення. Отримані результати можуть стати основою для розроблення ефективних програм та політик, спрямованих на підвищення якості життя вразливих категорій населення та максимальне задоволення їхніх потреб.

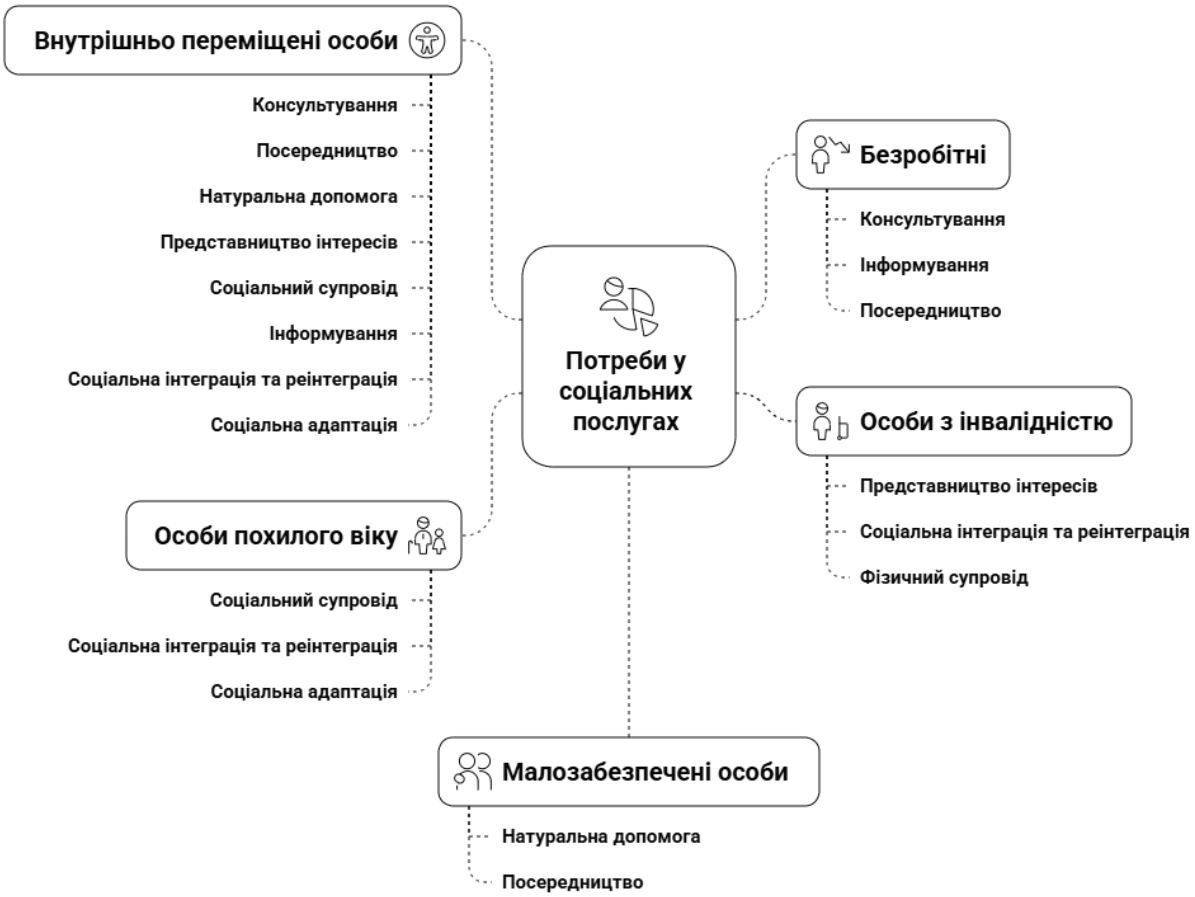


Рис. 2.7 Потреби у соціальних послугах за категоріями населення

З рис. 2.7 видно, які соціальні послуги мають найбільшу потребу серед різних категорій респондентів. Наприклад, консультування є найбільш необхідним для внутрішньо переміщених осіб та безробітних. Посередництво має значення для всіх категорій респондентів, але особливо внутрішньо переміщеним особам та малозабезпеченим особам. Натуральна допомога є важливою для малозабезпечених осіб та внутрішньо переміщених осіб.

Представництво інтересів є особливо значущим для осіб з інвалідністю та внутрішньо переміщених осіб. Потребу в соціальному супроводі в однаковій мірі зазначили як внутрішньо переміщені особи, так і люди похилого віку. Інформування має важливе значення насамперед для внутрішньо переміщених осіб і безробітних. Послуги з соціальної інтеграції та реінтеграції виявилися актуальними для осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та людей похилого віку. Соціальна адаптація також є важливою для внутрішньо переміщених осіб і людей старшого віку. Фізичний

супровід осіб з інвалідністю, як і очікувалося, найбільше потрібний саме цій категорії населення.

Отримані результати свідчать про широкий спектр потреб серед вразливих категорій населення України. Ця інформація може стати цінною основою для розроблення й удосконалення соціальних програм і послуг з урахуванням специфічних запитів різних груп. Для забезпечення ефективної підтримки необхідно передбачити достатнє фінансування та ресурсне забезпечення, що дозволить покрити потреби вразливих категорій та сприятиме підвищенню їхньої якості життя.

Крім тих учасників опитування, які зазначили наявність потреб у соціальних послугах та мали можливість чітко визначити потребу в конкретних послугах, результати дослідження показали, що значна кількість громадян просто не поінформовані про умови отримання, зміст, документальне оформлення та надавачів соціальних послуг (рис. 2.8).

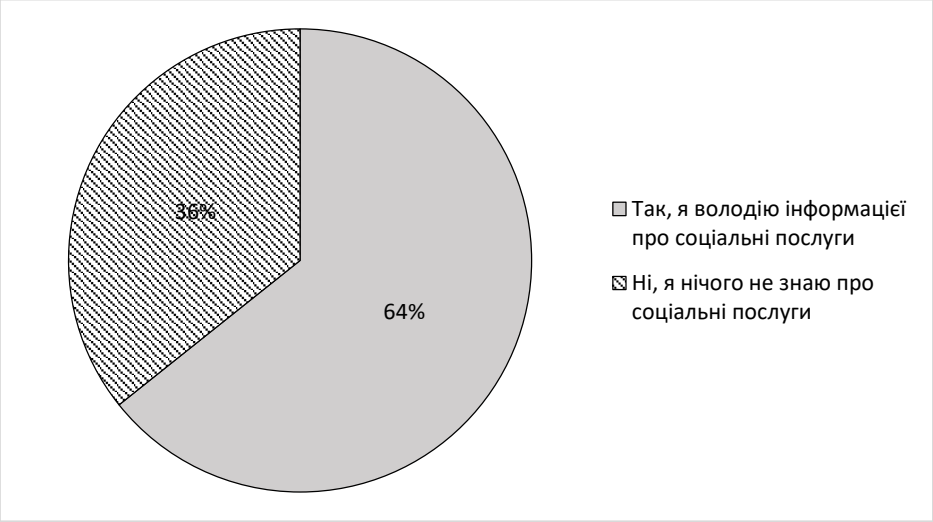


Рис. 2.8 Поінформованість громадян щодо наявних соціальних послуг в Україні

Як видно з даних, поданих на рис. 2.8, 45 респондентів (приблизно 64% опитаних) зазначили, що володіють інформацією про наявні в Україні соціальні послуги. Водночас 25 осіб (близько 36% опитаних) повідомили, що не мають жодних відомостей про такі послуги.

Ці результати свідчать про нерівномірний рівень обізнаності громадян

щодо доступних соціальних послуг. Хоча більшість респондентів має певні знання з цього питання, все ж існує значна частка населення, яка потребує додаткової інформації.

З метою покращення ситуації доцільно впроваджувати комплексні заходи, зокрема організовувати інформаційні кампанії, проводити освітні програми, а також налагоджувати тісну співпрацю з місцевими громадами та засобами масової інформації. Такі дії сприятимуть підвищенню рівня поінформованості населення та забезпечать більш ефективне використання соціальних послуг тими, хто їх потребує.

Виходячи з того, що значна частина опитаних не володіє інформацією про соціальні послуги, ми вважаємо за потрібне провести аналіз джерел, якими користуються респонденти для інформування про соціальні послуги (рис. 2.9).



Рис. 2.9 Аналіз джерел отримання інформації про соціальні послуги громадянами України

Отримані результати аналізу джерел інформування про соціальні послуги показують, що найбільш популярним каналом отримання інформації серед респондентів є сторінки в соціальних мережах – їх зазначили 45,7% опитаних. Це свідчить про зростаючу роль онлайн-платформ у поширенні актуальної інформації, зокрема через зручність доступу та швидкість

оновлення даних. Другим за поширеністю джерелом стали представники громадських організацій, на яких вказали 35,7% респондентів, що демонструє вагоме значення неурядового сектору у процесі інформування населення. Також значна частка учасників (34,3%) отримує інформацію через спільноти та групи у месенджерах Viber і Telegram, що підкреслює важливість неформальних онлайн-каналів комунікації.

Традиційні ЗМІ, такі як телевізійні новини, інтернет-новини, газети та журнали, залишаються джерелом інформації для 11,4% опитаних, тоді як офіційний сайт Міністерства соціальної політики обрали 14,3% респондентів, що вказує на довіру частини населення до офіційних державних джерел. Представники соціальних служб як джерело інформації були відзначені лише 7,1% учасників, що може свідчити або про недостатню активність цих структур у прямому інформуванні, або про обмежений доступ громадян до них. Крім того, 21,4% респондентів дізнаються про соціальні послуги від друзів та знайомих, що демонструє роль особистих контактів у поширенні інформації, особливо у невеликих громадах або серед соціально активних груп.

Загалом, аналіз даних показує, що соціальні мережі, спільноти у месенджерах, ЗМІ та офіційні джерела, такі як веб-сайт Міністерства соціальної політики, відіграють важливу роль у поширенні інформації про соціальні послуги. Для забезпечення максимальної поінформованості громадян щодо доступних соціальних послуг важливо розвивати широкий спектр комунікаційних каналів. Це може включати активну присутність у соціальних мережах, підтримку спільнот та груп у месенджерах, розповсюдження інформації через ЗМІ, покращення доступності інформації на офіційних веб-сайтах та залучення громадських організацій до процесу поширення інформації.

У підсумку аналізу проведеного опитування, розглянемо перешкоди та проблеми, що виникають перед різними категоріями громадян при отриманні соціальних послуг в Україні (рис. 2.10)

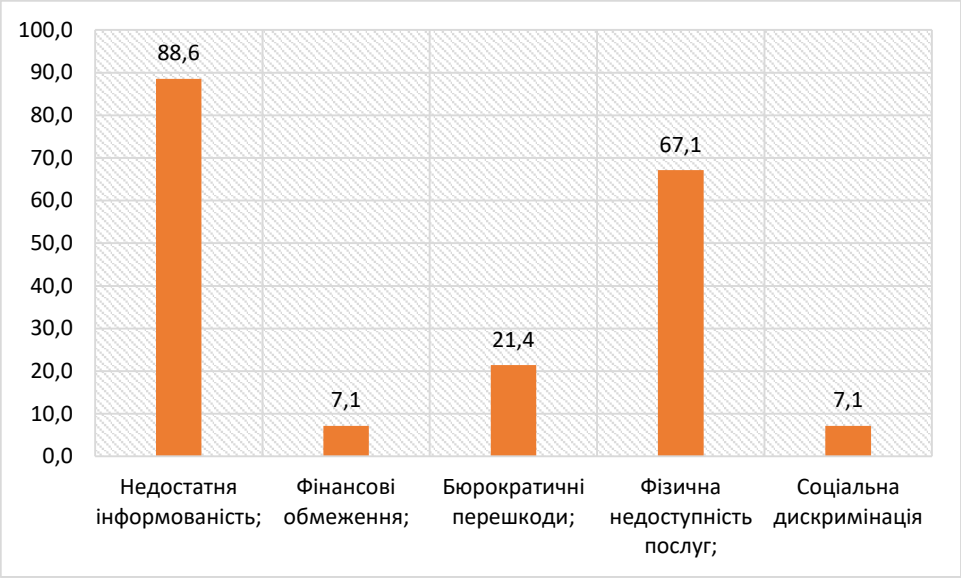


Рис. 2.10 Аналіз перешкод та проблем, що виникають перед громадянами України при отриманні соціальних послуг

Аналіз отриманих результатів щодо перешкод і проблем, з якими зіштовхуються громадяни України під час отримання соціальних послуг, дає змогу сформулювати низку важливих висновків. Згідно з даними опитування, 88,6% респондентів назвали недостатню інформованість однією з головних проблем. Це свідчить про те, що значна частина населення не володіє достатнім обсягом знань щодо доступних соціальних послуг, порядку їх отримання та вимог, яких необхідно дотримуватися. Подібний інформаційний вакуум ускладнює для громадян можливість своєчасно скористатися підтримкою, на яку вони мають право.

Фінансові обмеження як проблему під час отримання соціальних послуг зазначили лише 7,1% опитаних. Це свідчить про те, що для більшості респондентів основними бар'єрами виступають не стільки матеріальні ресурси, скільки інші чинники, пов'язані з доступністю та організаційними аспектами надання допомоги.

Водночас 21,4% учасників опитування відзначили наявність бюрократичних перешкод. Це свідчить про те, що складні процедури, громіздкі вимоги та надмірні формальності залишаються суттєвою проблемою

для громадян. До таких труднощів можна віднести необхідність проходження тривалих процесів реєстрації, заповнення великої кількості документів, отримання численних дозволів чи погоджень, що значно ускладнює доступ до послуг.

Досить високий показник – 67,1% респондентів – відзначив проблему фізичної недоступності соціальних послуг. Це означає, що багато громадян стикаються з труднощами під час фізичного доступу до місць, де надаються послуги: відсутність підйомників або пандусів у будівлях, незручне розташування центрів обслуговування, недостатнє транспортне сполучення, а також відсутність належних умов для обслуговування людей з інвалідністю. Такий рівень недоступності значно обмежує можливості отримання підтримки особами, які її потребують найбільше.

На фінальному етапі дослідження було застосовано метод фокус-груп. Використання цього методу є особливо доцільним для подальшого вивчення рівня тривожності серед внутрішньо переміщених осіб в Україні, оскільки він дозволяє отримати більш глибоку та якісну інформацію, виявити спільні проблеми й тенденції, а також сприяє активній взаємодії та взаємній підтримці учасників процесу організації надання соціальних послуг.

Проведення фокус-груп було організовано у форматі онлайн за допомогою платформи Zoom. Загалом було проведено дві фокус-групи. У роботі першої групи взяли участь 3 представники з числа внутрішньо переміщених осіб, 2 соціальні працівники та 2 представники громадських організацій, які надають соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам. Структуру учасників роботи фокус-груп подано на рис. 2.11



Рис. 2.11. Структура учасників роботи фокус-груп

Під час роботи першої фокус-групи учасникам було запропоновано для обговорення такі запитання:

1. Які чинники у вашому житті викликають у вас відчуття тривоги? Яким чином це впливає на ваше повсякденне життя, функціонування та емоційний стан?

2. Які види підтримки та ресурси доступні вам для зниження рівня тривожності? Що з цього ви реально використовуєте, а що, на вашу думку, є недостатнім або малоефективним?

3. Який вплив на ваш рівень тривоги мають соціальні послуги та програми, що надаються соціальними службами або громадськими організаціями? Які саме послуги ви отримуєте та в чому полягає їхня користь для вас?

4. Як ви оцінюєте взаємодію зі спеціалістами соціальних служб або представниками громадських організацій? Чи вважаєте ви, що ваші потреби у сфері подолання тривоги та збереження психологічного благополуччя належним чином враховуються та задовольняються?

5. Які поради та пропозиції ви могли б надати для покращення системи підтримки внутрішньо переміщених осіб, які стикаються з проблемою тривожності? Які пріоритетні кроки, на вашу думку, варто здійснити під час впровадження нових або вдосконалених соціальних програм і послуг?

Після роботи з фокус-групою, в якій взяли участь представники внутрішньо переміщених осіб, соціальної служби та громадських організацій, ми отримали основні висновки:

1. Зростання рівня тривоги: Фокус-група підтвердила високий рівень тривоги серед внутрішньо переміщених осіб в умовах війни. Це свідчить про необхідність звернути особливу увагу на психологічну підтримку цієї групи людей.

2. Обмежений доступ до ресурсів: Учасники фокус-групи вказали на недостатність ресурсів та підтримки для зменшення рівня тривоги. Військова ситуація може призводити до обмеженого доступу до медичної та психологічної допомоги, що поглиблює проблему.

3. Роль соціальних послуг: Учасники відзначили позитивний вплив соціальних послуг та програм, які надаються внутрішньо переміщеним особам. Це свідчить про необхідність збільшення ресурсів та підтримки для розвитку та розширення таких послуг.

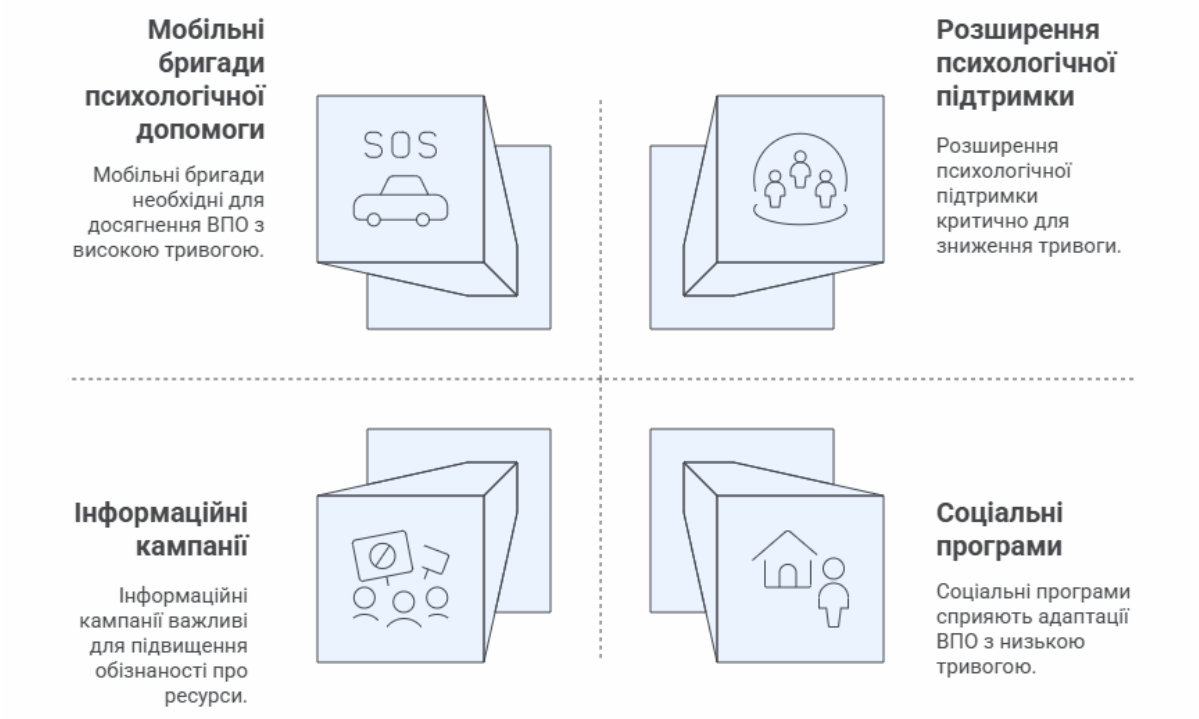


Рис. 2.12 Пріоритети соціальної підтримки в умовах військових дій

Виходячи з результатів роботи першої фокус-групи, можна сформулювати такі рекомендації:

- Забезпечення психологічної підтримки. Потрібно посилити розвиток та доступність психологічних послуг для внутрішньо переміщених осіб, включаючи індивідуальне консультування, терапевтичні зустрічі та групові психологічні сесії, спрямовані на зменшення рівня тривожності.
- Розширення спектра соціальних програм і послуг. Доцільно розвивати та підтримувати програми, спрямовані на зниження рівня тривоги серед внутрішньо переміщених осіб. Це можуть бути ініціативи з надання соціальної та фінансової допомоги, забезпечення доступу до освіти й медичних послуг, а також програми розвитку життєвих та соціальних навичок, що сприяють покращенню психологічного стану.
- Підвищення рівня поінформованості та освіченості. Варто організовувати заходи, спрямовані на інформування внутрішньо переміщених осіб щодо аспектів тривоги та шляхів збереження психологічного благополуччя. Ефективними інструментами можуть стати тренінги, розповсюдження інформаційних матеріалів, проведення лекцій і семінарів у громадах.
- Активне залучення громадських організацій. Слід налагоджувати тісну співпрацю з громадськими організаціями, які надають соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам, шляхом реалізації спільних проєктів, обміну досвідом та ресурсами, а також залучення цих організацій до процесу розробки та ухвалення рішень.
- Систематичний моніторинг і оцінка. Необхідно впровадити регулярний контроль за рівнем тривоги серед внутрішньо переміщених осіб та аналіз ефективності реалізованих заходів. Такий підхід дозволить своєчасно виявляти нові потреби й адаптовувати програми та послуги відповідно до змін у ситуації та вимог цільової групи.

Ці рекомендації мають на меті покращити психологічне благополуччя та зменшити рівень тривоги серед внутрішньо переміщених осіб в контексті

військового часу в Україні. Висновки та рекомендації роботи першої фокус-групи зображено на рис. 2.13



Рис. 2.13 Висновки та рекомендації роботи першої фокус-групи

В роботі другої фокус-групи взяли участь 6 психологів, які мають досвід роботи із внутрішньо переміщеними особами та працюють у напрямку психологічної допомоги особам, що постраждали внаслідок військових дій в Україні. Для роботи другої фокус-групи було запропоновано наступні питання:

1. Які основні проблеми та труднощі ви відзначаєте у роботі з внутрішньо переміщеними особами, що переживають високий рівень тривоги? Які сфери їхнього життя найбільш вразливі до впливу воєнних подій?

2. Які техніки чи підходи ви застосовуєте для зниження тривожності та підтримки внутрішньо переміщених осіб? Які з них, на вашу думку, показали найкращі результати?

3. Які специфічні потреби осіб із підвищеною тривожністю необхідно враховувати при організації психологічної підтримки? Які життєві обставини або індивідуальні фактори варто брати до уваги під час розробки

персоналізованих стратегій допомоги?

4. З якими обмеженнями або труднощами ви стикалися під час надання психологічної допомоги в умовах воєнного стану? Які шляхи подолання цих викликів ви можете запропонувати?

5. Які додаткові ресурси, форми підтримки чи партнерські зв’язки допомогли б підвищити ефективність вашої роботи з внутрішньо переміщеними особами? Які організації – громадські, державні чи міжнародні – варто залучати до спільних ініціатив у цій сфері?

На основі роботи другої фокус-групи з психологами, які надають послуги психологічного консультування внутрішньо переміщеним особам у контексті військової ситуації в Україні, можна зробити наступні основні висновки і сформулювати рекомендації (рис. 2.14):



Рис. 2.14 Висновки та рекомендації роботи другої фокус-групи

- Збільшення доступу до психологічної підтримки: Необхідно розширити доступ до психологічної підтримки для внутрішньо переміщених осіб, особливо в регіонах, де військова ситуація має найбільший вплив. Це можна здійснити шляхом розробки онлайн-платформ для консультування та забезпечення зручного доступу до психологічної допомоги.

- Розвиток спеціалізованих програм: Необхідно розробити спеціалізовані програми психологічної підтримки, спрямовані на внутрішньо переміщених осіб, які стикаються з високим рівнем тривоги через військову ситуацію. Ці програми повинні враховувати особливості їхнього досвіду, травм та потреб, а також пропонувати ефективні стратегії зменшення тривоги та підтримки їхнього психологічного благополуччя.

- Посилення навчання та підтримки психологів: Важливо забезпечити навчання та підтримку психологів, які працюють з внутрішньо переміщеними особами в умовах військової ситуації. Це можна зробити шляхом організації спеціалізованих тренінгів, семінарів тощо.

- Підтримка відповідних ресурсів: Необхідно забезпечити психологічним консультантам відповідні ресурси, які допоможуть їм ефективно працювати з внутрішньо переміщеними особами в умовах військової ситуації. Це може включати належне фінансування, доступ до актуальних наукових досліджень і розробок, а також спеціалізовані матеріали і інструменти для психологічного консультування.

- Мережа співпраці та обміну досвідом: Важливо створити мережу співпраці та обміну досвідом між психологами, які працюють з внутрішньо переміщеними особами. Це може бути здійснено через організацію регулярних зустрічей, семінарів або створення веб-платформи для обміну інформацією та кращих практик. Цей обмін досвідом сприятиме підвищенню якості послуг та ефективності роботи з внутрішньо переміщеними особами.

- Розробка інформаційних кампаній: Важливо розробити інформаційні кампанії з метою підвищення свідомості про психологічне благополуччя, стресові реакції та доступні послуги психологічного консультування для

внутрішньо переміщених осіб. Це може включати створення інформаційних матеріалів, публікацій в ЗМІ, веб-сайтів та соціальних мереж для поширення корисної інформації та ресурсів.

За результатами обох фокус-груп було виявлено, що особи з вразливих груп населення, які стикаються з підвищеним рівнем тривоги, потребують комплексної підтримки, що поєднує психологічну допомогу, соціальні послуги та інформаційно-освітні заходи. Учасники першої фокус-групи – представники цільової групи, соціальних служб і громадських організацій – наголосили на важливості доступу до якісного психологічного консультування, групових терапевтичних зустрічей і програм, спрямованих на підвищення стресостійкості. Вони також відзначили потребу у розширенні спектру соціальних програм, зокрема фінансової підтримки, доступу до освіти й медичних послуг, а також інформуванні населення про механізми подолання тривожності.

Друга фокус-група, що складалася з практикуючих психологів, підкреслила необхідність індивідуалізації підходів до роботи з ВПО з високим рівнем тривоги, врахування особливостей їхнього життєвого досвіду та травматичних подій. Експерти наголосили на потребі додаткових ресурсів, міжвідомчої співпраці та координації між громадським, державним і міжнародним секторами. Було визначено, що ефективна підтримка неможлива без систематичного моніторингу психологічного стану цільової групи, адаптації методів роботи до умов воєнної ситуації та подолання організаційних і ресурсних обмежень. Отримані результати дають підґрунтя для розробки комплексної стратегії підтримки, спрямованої на зменшення тривожності та підвищення психологічного благополуччя внутрішньо переміщених осіб.

Висновки до другого розділу

У другому розділі дослідження представлено результати емпіричного вивчення специфіки надання соціальних послуг вразливим категоріям населення умовах військових дій. На першому етапі робота була спрямована на проведення опитування 70 респондентів із використанням авторської анкети «Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг». Зібрані дані дозволили визначити найбільш уразливі групи громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах внаслідок воєнних дій в Україні, а також встановити перелік соціальних послуг, що є найбільш затребуваними серед населення.

Проведене дослідження із застосуванням методу фокус-груп виявилося надзвичайно інформативним і цінним у контексті аналізу впливу військової ситуації в Україні на внутрішньо переміщених осіб. Участь різних зацікавлених сторін – внутрішньо переміщених осіб, представників соціальних служб, громадських організацій, а також фахівців-психологів – забезпечила багатоплановий погляд на проблему та дала змогу отримати глибокі й практично значущі висновки та рекомендації.

Робота першої фокус-групи, що об’єднала фахівців і представників організацій, які безпосередньо працюють із внутрішньо переміщеними особами, дала змогу виокремити ключові виклики, зокрема недостатній обсяг соціальних послуг, труднощі з доступом до допомоги та забезпечення базових потреб. На основі обговорення було сформовано рекомендації, що стосуються підвищення доступності соціальних послуг, упровадження індивідуальних підходів та налагодження ефективної міжсекторальної співпраці. Друга фокус-група, до складу якої увійшли психологи, що надають підтримку внутрішньо переміщеним особам, акцентувала увагу на високому рівні тривожності серед цієї категорії населення та необхідності розробки спеціалізованих програм психологічної допомоги. Висновки засвідчили важливість розширення доступу до психологічної підтримки, забезпечення фахівців належними

ресурсами та створення системи взаємодії й обміну досвідом між спеціалістами.

Загалом, проведення дослідження методом фокус-груп стало успішним та значущим етапом у глибшому розумінні потреб і проблем внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнної ситуації. Участь різних зацікавлених сторін надала змогу отримати багатогранний спектр поглядів, досвіду та експертних оцінок, що істотно збагатило результати та підвищило їхню практичну цінність. Такий підхід дозволив врахувати як особисті переживання й потреби постраждалих, так і професійний досвід фахівців, які працюють у сфері соціальної та психологічної підтримки.

Висновки, сформульовані за підсумками роботи обох фокус-груп, свідчать про нагальну необхідність вжиття конкретних і невідкладних заходів для поліпшення умов життя внутрішньо переміщених осіб. Особливий акцент зроблено на розширенні доступу до соціальних послуг, зміцненні системи ефективної психологічної допомоги та забезпеченні підтримки процесу соціальної адаптації. Рекомендації, отримані під час дослідження, можуть слугувати надійним підґрунтям для розробки та впровадження цільових політик, програм і проєктів, спрямованих на підвищення якості життя та психологічного благополуччя цієї категорії населення.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СОЦІАЛЬНОГО ПРОЄКТУ СПРЯМОВАНОГО НА ЕФЕКТИВНУ ОРГАНІЗАЦІЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВРАЗЛИВИМ КАТЕГОРІЯМ ОСІБ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ

3.1 Організаційна структура соціального проєкту «Твій Психолог»

За оцінками ВООЗ, кожна п’ята людина в умовах воєнного конфлікту в Україні має психічний розлад [53]. Сьогодні в Україні є кілька гарячих ліній та платформ онлайн підтримки, де можна теоретично отримати кризове консультування безоплатно, однак ці ресурси на сьогодні не справляються із потребою та є перевантаженими. Наприклад, гаряча лінія MHPSS МОМ України в середньому надає понад 250 годин таких консультацій на місяць, що перевищує їхні можливості. Час очікування на безкоштовну консультацію на онлайн-платформі Tellme від початку війни тільки зростає. Середня вартість години консультації з фахівцем онлайн по Україні знаходиться у межах 800-1500 грн залежно від кваліфікації фахівця, що часто не по кишені соціально вразливим категоріям.

З іншого боку, за результатами проведених нами фокус-груп із психологами – надавачами послуг у кризових службах та волонтерами, очевидним є брак фахових знань та навичок у фахівців-психологів для надання кваліфікованої допомоги в умовах війни. Відтак, підсумовуючи:

- є потреба у збільшенні кількості надавачів безкоштовних або доступних за ціною послуг з психосоціального консультування;
- такі послуги найчастіше передбачають не тільки роботу із психічним станом клієнта, а й необхідні корекції у його соціальному оточенні, статусі, потребують залучення соціального консультування та повинні мати комплексний характер;

- є потреба в доступному та практично орієнтованому курсі для фахівців, що працюють із гострими кризовими станами та наслідками психологічної травматизації у режимі дистанційної допомоги;
- такий курс повинен бути максимально комплексним та універсальним, але водночас легким для засвоєння;
- такий курс повинен знаходитися у вільному доступі
- максимальна кількість зацікавлених осіб повинна отримати інформацію про можливість вільного доступу до цього курсу;
- такий проєкт повинен гарантувати практичне використання отриманих результатів на користь цільової категорії – а відтак передбачати надання безкоштовних консультацій онлайн для соціально вразливих категорій населення, що потребують кризової допомоги;

Ми пропонуємо поєднати онлайновий та дистанційний підходи до формування контенту курсу: спершу апробувати матеріали курсу на групі із 30 мотивованих фахівців, які працюватимуть із курсом у режимі вебінарів, а потім на основі записаних матеріалів, відгуків учасників та оцінки рівня засвоєння ними отриманих знань скоригувати навчальний контент та підготувати максимально практично орієнтований курс загальною тривалістю 30 годин.

У рамках проєкту буде проведено навчальний курс для 30 фахівців-психологів щодо надання фахової психосоціальної та кризової психологічної підтримки у дистанційному форматі (відео-, аудіо-, текстове консультування, консультування телефоном), на основі проведених навчальних модулів буде створено безкоштовний навчальний курс, розміщено курс у відкритому доступі та проведено промоційну кампанію для залучення до навчання щонайменше 100 фахівців відповідного спрямування до завершення проєкту. На основі підготовлених фахівців буде створено кризову психологічну службу дистанційного консультування та надано щонайменше 250 дистанційних психологічних та психосоціальних консультацій для українців з числа внутрішньо переміщених осіб та осіб з деокупованих територій. Очікується,

що по завершенні проєкту буде здійснено низку заходів для подальшого функціонування кризової служби на умовах самоокупності.

Географія упровадження та охоплення кампанії:

Уся активність проєкту буде проходити в онлайн-форматі. Цільова аудиторія консультацій проєкту – мешканці деокупованих територій, тимчасово переміщені особи, особи, постраждалі від військового конфлікту (Київська, Вінницька, Харківська, Сумська, Луганська та Донецька, Херсонська, Запорізька та Одеська області). Вінницька область переважний фокус на внутрішньо переміщених особах.

Усім учасникам такого вебінару буде запропонована процедура сертифікації, основними умовами якої буде 1) складання спеціальних тестів онлайн та 2) проведення щонайменше 10 консультацій онлайн у рамках проєкту. Для проведення консультацій буде облаштовано онлайн-простір та автоматизовано запис на консультації. Для аналізу ефективності такої роботи передбачена групова інтервізійна та супервізійна робота.

Цільова аудиторія проєкту – психологи та соціальні працівники, що працюють в системі психосоціального супроводу в Україні на різних рівнях з різних регіонів України.

Основна мета проєкту – поліпшення психологічного стану та зменшення проявів травмуючих подій на соціально вразливі верстви населення шляхом надання їм доступу до компетентної та кваліфікованої соціально-психологічної допомоги в доступному для них режимі, а також через підготовку кваліфікованих фахівців до такої роботи в актуальній системі психосоціальної підтримки в установах та організаціях України та постійне підвищення їх кваліфікації у доступному режимі.

Можливі ризики:

1. Відсутність якісного і постійного зв’язку в учасників проєкту – усі вебінари будуть доступні в записі
2. Відсутність якісного зв’язку в отримувачів консультацій – будемо пропонувати також консультації телефоном та текстові консультації

3. Посилення бойових дій у місцях локації учасників проєкту – запис заходів, постійний зв’язок з усіма учасниками

Короткостроковий позитивний ефект:

1) Підготовлено агенти змін з числа фахівців, готових відповідати належним чином на виклики часу та надавати якісні соціально-психологічні консультативні послуги в режимі он-лайн для бенефеціаріїв;

2) надано першу психологічну допомогу он-лайн для найбільш гострих ситуацій;

3) підготовлено придатні для поширення та подальшого удосконалення інформаційно-консультативні та методичні матеріали;

4) створено алгоритм надання консультативних, психологічних та соціальних послуг онлайн, апробовано його і поширено серед зацікавлених осіб;

5) надано консультативну різнопланову допомогу жінкам та чоловікам з різних регіонів України.

6) створено умови щодо задоволення попиту у психологічному консультуванні онлайн.

Довгостроковий позитивний ефект:

1) створено можливості для постійного підвищення кваліфікації у режимі дистанційного доступу для понад 130 представників цільової аудиторії з різних регіонів України

2) створено механізм онлайнової допомоги у кризовій ситуації на основі кращих світових практик

3) бенефеціарії проєкту отримали доступ до допомоги та мають можливість реалізувати своє право на безпеку, свободу вибору та соціальний добробут.

3.2 План організаційних заходів створення та реалізації проєкту «Твій Психолог»

План організаційних заходів створення та реалізації проєкту «Твій Психолог» є важливим інструментом, який допомагає структурувати та організувати всі етапи роботи над проєктом. Основна сутність написання такого плану полягає у плануванні та розподілі ресурсів, визначенні конкретних кроків, необхідних для досягнення мети проєкту, та управлінні ризиками.

План основних заходів має чітко визначити, яку ціль ми прагнемо досягти з проєктом «Твій Психолог». План повинен визначити конкретні завдання, які потрібно виконати для реалізації проєкту, а також дії, які необхідно здійснити для кожного завдання. Це допоможе упорядкувати процес та покращити управління проєктом. План повинен включати перелік необхідних ресурсів, таких як фінансові кошти, людські ресурси, матеріали та обладнання. План має включати конкретні терміни виконання завдань та дій, а також визначати загальний графік проєкту. План повинен включати стратегію комунікації, яка визначає, як будуть взаємодіяти всі учасники проєкту, які засоби комунікації будуть використовуватись та як будуть розподілятись відповідальності. Це забезпечить ефективну комунікацію між всіма зацікавленими сторонами та підтримку співпраці.

Написання Плану організаційних заходів створення та реалізації проєкту «Твій Психолог» допоможе нам зрозуміти та чітко визначити всі етапи, ресурси, стратегії та дії, необхідні для успішної реалізації проєкту (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

План проведення основних заходів в рамках реалізації проєкту «Твій Психолог»

Активність	**Конкретна мета**	**Результат**	**Термін реалізації**
1	2	3	4
Дослідження потреб у психосоціальному супроводі та актуальних можливостей такого супроводу в Україні	Вивчити потреби цільової аудиторії та систематизувати й узагальнити кращі практики	Проведено опитування (анкетування, інтерв'ю, фокус-групи) із залученням необхідної для достовірності результатів вибірки (не менше 1000 респондентів), підготовлено та оприлюднено інфографіку та аналітичний звіт	Травень – Червень 2025 (1 місяць)
Підготовка до проведення вебінарів	Організувати усе необхідне для якісної роботи вебінарів	Підготовлено програму курсу Брендування курсу Підготовлено та оформлено в єдиному стилі презентаційні матеріали курсу Укладено план проведення вебінарів курсу Відібрано шляхом відкритого конкурсного відбору 30 учасників/учасниць курсу Організовано необхідне обладнання та програмне забезпечення для проведення онлайн-подій та їх запису	Червень-Серпень 2025
Проведення та запис вебінарів курсу	Навчити учасників курсу надавати екстрену психологічну допомогу та підтримку у роботі з гострою травмою у дистанційному режимі; отримати навчальний матеріал, готовий для подальшого поширення	Проведено 15 вебінарів для залучених учасників Записано у високій якості проведені заходи Перевірено знання учасників та проведено їх сертифікацію в межах компетенцій курсу	Вересень – жовтень 2025

Продовження таблиці 3.1

Індивідуальні сеанси онлайн психосоціального консультування	Для надання першої психологічної допомоги, зменшення симптомів травми та стресу	Проведено щонайменше 250 консультацій у дистанційному режимі Проведено щонайменше 36 групових супервізій (12 супервізій для 3 груп)	Листопад 2025 - квітень 2026 року (6 місяців)
Підготовка онлайн курсу	Для подальшого поширення результатів проєкту та підготовку ширшого кола фахівців	Підготовлено скрипти для 15 коротких відео Проведено запис коротких відео Виконано монтаж коротких відео Підготовлена капсула курсу на платформі Підготовлено тестові та практичні завдання курсу Первинна промоція курсу Залито курс на освітню платформу «Соціальна перспектива» Тестування та запуск курсу	Листопад 2025 - грудень 2025 року (2 місяці)
Функціонування курсу на платформі	Створено можливості для автономного навчання фахівців у форматі онлайн для подальшого використання набутих знань у поточній роботі	Промоція курсу дозволила залучити щонайменше 100 користувачів, 80% з яких виконали завдання курсу	Січень – квітень 2026
Поширення результатів проєкту	Включення ширшого кола бенефеціаріїв проєкту	Поширено результати проєкту щонайменше серед 1000 представників цільової аудиторії	Березень – квітень 2026

Після окреслення основних заходів проєкту, важливим підсумковим етапом його написання є бюджетування. Бюджет дозволяє визначити фінансові ресурси, необхідні для реалізації проєкту. Він включає оцінку витрат на всі аспекти проєкту, такі як реклама, персонал, матеріали, обладнання та інші витрати. Подання бюджету допомагає зрозуміти, чи є достатньо фінансових ресурсів для реалізації проєкту і визначити, чи потрібно шукати додаткові джерела фінансування.

Бюджет виступає важливим інструментом для контролю та управління витратами протягом усього проєкту. Він дозволяє нам визначити приблизні суми для кожного етапу та дії, розподілити фінансові ресурси ефективно та виявляти потенційні витрати, які можуть виникнути під час реалізації проєкту. Це допомагає попередити перевищення бюджету та забезпечити фінансову стабільність проєкту.

Подання бюджету проєкту є важливим кроком для переконання зацікавлених сторін, таких як інвестори, спонсори або керівництво організації, що реалізація проєкту є фінансово обґрунтованою та можливою. Бюджет надає чітку картину витрат і показує, як будуть використані ресурси. Це може збільшити довіру та підтримку для проєкту.

Орієнтовний бюджет соціального проєкту «Твій психолог» подано у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Орієнтовний бюджет проєкту «Твій Психолог»

Персонал				
Додайте нижче посаду окремого персоналу та % часу, протягом якого ви б хотіли сплачувати оплату послуг	Щомісячна сума (100%) / вартість години роботи	% грантових коштів	Кількість місяців / годин	РАЗОМ (євро)
Менеджер проєкту	700 євро/ міс	25%	12 міс.	2100,00
Асистент менеджера	350 євро/ міс	50%	12 міс.	2100,00
Бухгалтер	600 євро/ міс	25%	12 міс.	1800,00
Тренери проєкту (погодинна оплата)	30 євро / год.	100%	75 год.	2625,00
Супервізори проєкту (погодинна оплата)	25 євро / год.	100%	60 год.	1500,00
Адміністратор психологічної кризової служби	200 євро/ міс	100%	6 міс.	1200,00
Психологи-консультанти проєкту (погодинна оплата)	20 євро / год.	100%	250 год.	5000,00
ІТ-фахівець проєкту	500 євро/ міс	100%	6 міс.	3000,00

Продовження таблиці 3.2

Основні витрати				
	Вартість одиниць	% грантових коштів	Кількість одиниць	РАЗОМ (євро)
Адаптація та брендинг презентаційних матеріалів, виготовлення, заставок, афіш, пресетів	660,00	100%	1	660,00
Запис в умовах професійної студії або віддалений запис 30 відео загалом (15 вебінарів та 15 коротких відео)	25,00	100%	30	750,00
Постобробка відеоматеріалів, монтаж, звукова корекція, врахування правок, фінальний рендеринг, тощо	1020,00	100%	1	1020,00
Інформаційна підтримка розміщення інформації про курс на ресурсах та пабліках платформи, листи розсилки щодо етапів роботи курсу, інша підтримка тощо	350,00	100%	1	350,00
Послуги з організації вебінарів	50,00	100%	15	750,00
Проведення дослідження та соціологічного опитування	1000,00	100%	1	1000,00
РАЗОМ				23855,00

Усі витрати проєкту, зазначені у табл. 3.2 можна поділити на два основних розділи – це оплата праці учасників проєкту та основні (прямі) витрати проєкту. Візуально структуру витрат проєкту подано на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Структура витрат соціального проєкту «Твій Психолог»

З рис. 3.1 ми бачимо, що основна частина витрат проєкту «Твій Психолог» це оплата праці – 81 %. Така особливість проєкту спричинена високим рівнем залучення фахівців соціальної сфери та психологів. Також велика частина витрат припадає саме на адміністрування проєкту протягом усього терміну його реалізації.

Отже, створені у рамках реалізації проєкту, навчальний курс та безкоштовний навчальний контент у відкритому доступі розширять доступність соціально-психологічної підтримки для більшої кількості фахівців і, відповідно, для більшої кількості людей, що потребують допомоги. Це сприятиме побудові ефективної та стійкої системи психосоціального супроводу в Україні, яка зможе надати необхідну допомогу в разі надзвичайних ситуацій та воєнного конфлікту.

Ключовим аспектом цього проєкту є його комплексний підхід. Він поєднує навчання фахівців, створення навчального контенту, проведення консультацій та формування кризової психологічної служби. Цей комплексний підхід дозволить забезпечити необхідну освіту та практичні навички фахівцям, а також забезпечити доступну та ефективну психологічну підтримку для тих, хто потребує допомоги.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі подано соціальний проєкт спрямований на ефективну організацію надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб у надзвичайних ситуаціях. Проблематикою проєкту окреслено сучасний стан системи надання соціальних послуг в умовах воєнного часу в Україні. Висвітлено необхідність підвищення якості надання соціальних послуг психологічного консультування для осіб, що опинились у важких життєвих обставинах, спричинених бойовими діями в Україні.

За результатами проведених у попередньому розділі фокус-груп із психологами – надавачами послуг у кризових службах та волонтерами, очевидним є брак фахових знань та навичок у фахівців-психологів для надання кваліфікованої допомоги в умовах війни, саме тому наш проєкт спрямовано на роботу з психологами та соціальними працівниками, що працюють в системі психосоціального супроводу в Україні на різних рівнях з різних регіонів України.

В проєкті ми пропонуємо поєднати онлайновий та дистанційний підходи до формування контенту курсу: спершу апробувати матеріали курсу на групі із 30 мотивованих фахівців, які працюватимуть із курсом у режимі вебінарів, а потім на основі записаних матеріалів, відгуків учасників та оцінки рівня засвоєння ними отриманих знань скоригувати навчальний контент та підготувати максимально практично орієнтований курс.

У рамках проєкту буде проведено навчальний курс для 30 фахівців-психологів щодо надання фахової психосоціальної та кризової психологічної підтримки у дистанційному форматі (відео-, аудіо-, текстове консультування, консультування телефоном), на основі проведених навчальних модулів буде створено безкоштовний навчальний курс, розміщено курс у відкритому доступі та проведено промоційну кампанію для залучення до навчання щонайменше 100 фахівців відповідного спрямування до завершення проєкту. На основі підготовлених фахівців буде створено кризову психологічну службу дистанційного консультування та надано щонайменше 250 дистанційних психологічних та психосоціальних консультацій для українців з числа внутрішньо переміщених осіб та осіб з деокупованих територій.

Основна мета проєкту – поліпшення психологічного стану та зменшення проявів травмуючих подій на соціально вразливі верстви населення шляхом надання їм доступу до компетентної та кваліфікованої соціально-психологічної допомоги в доступному для них режимі, а також через підготовку кваліфікованих фахівців до такої роботи в актуальній системі

психосоціальної підтримки в установах та організаціях України та постійне підвищення їх кваліфікації у доступному режим.

Реалізація проєкту передбачає отримання довгострокових позитивних ефектів. По-перше, проєкт надає можливість понад 130 представникам цільової аудиторії з різних регіонів України постійно підвищувати свою кваліфікацію в режимі дистанційного доступу. Це дозволить фахівцям отримувати актуальні знання та навички, необхідні для роботи в сучасній системі психосоціальної підтримки.

По-друге, проєкт створює механізм онлайнової допомоги у кризових ситуаціях, заснований на кращих світових практиках. Це забезпечить швидкий та ефективний доступ до професійної психологічної підтримки для осіб, що опинилися в складних життєвих обставинах через воєнні дії в Україні.

По-третє, бенефіціарі проєкту отримають доступ до допомоги та можливість реалізувати своє право на безпеку, свободу вибору та соціальний добробут. Надання якісної соціально-психологічної допомоги в умовах воєнного конфлікту допоможе зменшити негативний вплив травмуючих подій на соціально вразливі верстви населення та сприятиме їх подальшій інтеграції в суспільство.

Загалом, проєкт «Твій Психолог» має значний соціальний вплив, спрямований на покращення якості надання соціально-психологічної допомоги в умовах воєнного часу. Широкий доступ до професійних консультацій та підвищення кваліфікації фахівців у галузі психосоціальної підтримки сприятиме повному відновленню психологічного благополуччя та самопочуття постраждалих осіб. Проєкт сприятиме зміцненню ресурсів та резилієнтності у вразливих груп населення, що допоможе їм впоратись з травматичними подіями та побудувати здорові та стійкі стратегії адаптації.

Узагальнюючи, проєкт «Твій Психолог» відповідає на актуальну потребу поліпшення якості надання соціально-психологічної допомоги в умовах воєнного конфлікту в Україні.

ВИСНОВКИ

В ході виконання кваліфікаційної роботи теоретично обґрунтовано та практично досліджено особливості надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб у надзвичайних ситуаціях, а також розроблено проєкт, спрямований на покращення процедури надання соціальних послуг зазначеним категоріям громадян.

У першому розділі кваліфікаційної роботи розглянуто теоретичні аспекти особливостей надання соціальних послуг для вразливих категорій осіб у надзвичайних ситуаціях. В першу чергу розкрито основні поняття та нормативно-правове забезпечення надання соціальних послуг в Україні. Надано порівняльну характеристику основних отримувачів соціальних послуг.

Соціальні послуги – це надання певних послуг та підтримки людям, які потребують допомоги з різних соціальних причин, таких як вік, інвалідність, соціальне виключення, бідність, хвороби та інші складні життєві обставини. На основі законодавчих актів, окреслено основні мету, завдання та принципи надання соціальних послуг.

Розкрито зміст та сутність основних нормативно-правових актів, що регламентують систему надання, процедуру та фінансування соціальних послуг різним категоріям громадян України.

Наведена характеристика суб’єктів у системі надання соціальних послуг показала, що основними суб’єктами системи надання соціальних послуг в Україні виступають надавачі та отримувачі соціальних послуг. Визначення даних категорій закріплено на законодавчому рівні і має наступне трактування:

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

Надавачі соціальних послуг – юридичні та фізичні особи, фізичні особи – підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг в Україні – це система, що містить інформацію про усіх організації та фізичних осіб, які здійснюють надання соціальних послуг, а також про осіб, які отримують ці послуги.

Основні види соціальних послуг систематизовані у Наказі Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», в якому міститься зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг.

Виходячи із зазначеного класифікатора, основні види соціальних послуг в Україні можна поділити на наступні категорії: соціальний захист, медичні послуги, освіта та навчання, житло та комунальні послуги, культура та дозвілля.

Усі ці види соціальних послуг в Україні надаються за рахунок державного бюджету, спеціальних фондів та допомоги міжнародних організацій. Проте, існують також соціальні послуги, які надаються комерційними організаціями або приватними особами, які платять за них свої кошти.

Оскільки сучасна ситуація ведення воєнних дій на території України є найбільш важливим та водночас складним фактом функціонування усіх сфер держави, соціальна політика має бути спрямована саме на подолання наслідків воєнних дій та підтримку населення, що постраждало в наслідок війни.

Одним з основних завдань надання соціальних послуг в умовах воєнного конфлікту є забезпечення безпеки та допомога в евакуації зони бойових дій. Для цього необхідно володіти знаннями з питань безпеки та знайомством з можливостями забезпечення перевезення та розміщення тимчасових притулків.

Також в умовах воєнного конфлікту необхідно забезпечувати психологічну підтримку та психологічну реабілітацію людей, які потерпіли від війни. Соціальні працівники повинні мати знання з психології та психічного здоров'я для забезпечення ефективної підтримки та допомоги у таких ситуаціях.

Також важливим завданням є забезпечення соціальної адаптації та інтеграції в суспільство людей, які пережили воєнний конфлікт. Це може включати підтримку у пошуку роботи, житла та інших основних потреб.

У контексті війни в Україні, надання соціальних послуг має свої особливості та вимагає від соціальних працівників додаткових знань та навичок. Важливо розуміти, що воєнний конфлікт не тільки змінює життя окремих людей, але й має вплив на всю соціальну систему країни. Тому, необхідно забезпечити доступ до соціальних послуг для всіх груп населення, особливо вразливих, які найбільше потребують допомоги та підтримки.

Основними соціальними послугами, які є найбільш актуальними в умовах воєнного конфлікту, є медична допомога, психологічна допомога, допомога в переселенні, допомога постраждалим дітям, підтримка ветеранів, допомога особам з інвалідністю, допомога малозабезпеченим сім’ям.

При наданні соціальних послуг у воєнний період, соціальні працівники повинні мати додаткові компетентності, такі як знання про те, як працювати з людьми, які пережили травматичні події, які знаходяться у складних життєвих обставинах, знання про психологічну допомогу, а також навички роботи зі збройними конфліктами.

Отже, надання соціальних послуг у воєнний період має свої особливості та вимагає від соціальних працівників додаткових знань та навичок. Незважаючи на це, важливо забезпечити доступ до соціальних послуг для всіх груп населення, особливо вразливих, які найбільше потребують допомоги та підтримки.

У другому розділі роботи, описано емпіричне дослідження особливостей надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб у

надзвичайних ситуаціях. Перший етап дослідження проведено шляхом опитування 70 осіб за допомогою розробленої авторської анкети «Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг». Результати анкетування допомогли виявити найбільш вразливі категорії громадян, що опинились у важких життєвих обставинах в умовах воєнних дій в Україні та виявити найбільш затребувані соціальні послуги серед населення.

Загально кажучи, надання соціальних послуг має велике значення для підтримки внутрішньо переміщених осіб у складних умовах війни. Ці послуги сприяють зниженню рівня тривоги та створенню більш сприятливих умов для їх психологічного благополуччя. Результати дослідження підкреслюють необхідність подальшого розвитку та поширення соціальних програм та послуг для внутрішньо переміщених осіб, які борються з тривожністю та іншими психологічними наслідками війни.

Проведене дослідження методом фокус-груп виявилося дуже корисним і пізнавальним у контексті військової ситуації в Україні та її впливу на внутрішньо переміщених осіб. Залучення різних зацікавлених сторін, таких як внутрішньо переміщені особи, представники соціальних служб та громадських організацій, а також психологи, надали різнобічний погляд на проблему та дозволили отримати цінні висновки та рекомендації.

Перша фокус-група з фахівцями і представниками різних організацій, що працюють з внутрішньо переміщеними особами, виявила ключові проблеми, з якими стикаються ці особи, такі як недостатність соціальних послуг, труднощі з отриманням допомоги та доступ до основних потреб. Рекомендації, сформовані на основі цієї фокус-групи, стосуються покращення доступу до соціальних послуг, розробки імплементації індивідуальних підходів та сприяння співпраці між різними стейкхолдерами.

Друга фокус-група з психологами, що надають психологічну підтримку, розкрила проблеми високого рівня тривоги серед внутрішньо переміщених осіб та необхідність розробки спеціалізованих програм психологічної

підтримки. Висновки з цієї фокус-групи підкреслили значення розширення доступу до психологічної підтримки, надання психологам відповідних ресурсів та створення мережі співпраці та обміну досвідом.

В цілому, дослідження методом фокус-груп було успішним і важливим кроком у розумінні потреб і проблем внутрішньо переміщених осіб у контексті військової ситуації. Залучення різних зацікавлених сторін дало можливість отримати широкий спектр перспектив і досвіду, що збагатило результати дослідження.

Висновки, отримані з обох фокус-груп, вказують на необхідність негайних заходів для поліпшення ситуації внутрішньо переміщених осіб. Вони підкреслюють необхідність розширення доступу до соціальних послуг, забезпечення ефективної психологічної підтримки та сприяння соціальній адаптації. Рекомендації, сформовані на основі дослідження, можуть бути використані для розробки імплементації політик, програм і проєктів, спрямованих на поліпшення якості життя внутрішньо переміщених осіб.

У третьому розділі подано соціальний проєкт спрямований на ефективну організацію надання соціальних послуг вразливим категоріям осіб у надзвичайних ситуаціях. Проблематикою проєкту окреслено сучасний стан системи надання соціальних послуг в умовах воєнного часу в Україні. Висвітлено необхідність підвищення якості надання соціальних послуг психологічного консультування для осіб, що опинились у важких життєвих обставинах, спричинених бойовими діями в Україні.

За результатами проведених у попередньому розділі фокус-груп із психологами – надавачами послуг у кризових службах та волонтерами, очевидним є брак фахових знань та навичок у фахівців-психологів для надання кваліфікованої допомоги в умовах війни, саме тому наш проєкт спрямовано на роботу з психологами та соціальними працівниками, що працюють в системі психосоціального супроводу в Україні на різних рівнях з різних регіонів України.

В проєкті ми пропонуємо поєднати онлайновий та дистанційний підходи до формування контенту курсу: спершу апробувати матеріали курсу на групі із 30 мотивованих фахівців, які працюватимуть із курсом у режимі вебінарів, а потім на основі записаних матеріалів, відгуків учасників та оцінки рівня засвоєння ними отриманих знань скоригувати навчальний контент та підготувати максимально практично орієнтований курс.

У рамках проєкту буде проведено навчальний курс для 30 фахівців-психологів щодо надання фахової психосоціальної та кризової психологічної підтримки у дистанційному форматі (відео-, аудіо-, текстове консультування, консультування телефоном), на основі проведених навчальних модулів буде створено безкоштовний навчальний курс, розміщено курс у відкритому доступі та проведено промоційну кампанію для залучення до навчання щонайменше 100 фахівців відповідного спрямування до завершення проєкту. На основі підготовлених фахівців буде створено кризову психологічну службу дистанційного консультування та надано щонайменше 250 дистанційних психологічних та психосоціальних консультацій для українців з числа внутрішньо переміщених осіб та осіб з деокупованих територій.

Основна мета проєкту – поліпшення психологічного стану та зменшення проявів травмуючих подій на соціально вразливі верстви населення шляхом надання їм доступу до компетентної та кваліфікованої соціально-психологічної допомоги в доступному для них режимі, а також через підготовку кваліфікованих фахівців до такої роботи в актуальній системі психосоціальної підтримки в установах та організаціях України та постійне підвищення їх кваліфікації у доступному режим.

Реалізація проєкту передбачає отримання довгострокових позитивних ефектів. По-перше, проєкт надає можливість понад 130 представникам цільової аудиторії з різних регіонів України постійно підвищувати свою кваліфікацію в режимі дистанційного доступу. Це дозволить фахівцям отримувати актуальні знання та навички, необхідні для роботи в сучасній системі психосоціальної підтримки.

По-друге, проєкт створює механізм онлайнової допомоги у кризових ситуаціях, заснований на кращих світових практиках. Це забезпечить швидкий та ефективний доступ до професійної психологічної підтримки для осіб, що опинилися в складних життєвих обставинах через воєнні дії в Україні.

По-третє, бенефіціарі проєкту отримають доступ до допомоги та можливість реалізувати своє право на безпеку, свободу вибору та соціальний добробут. Надання якісної соціально-психологічної допомоги в умовах воєнного конфлікту допоможе зменшити негативний вплив травмуючих подій на соціально вразливі верстви населення та сприятиме їх подальшій інтеграції в суспільство.

Загалом, проєкт «Твій Психолог» має значний соціальний вплив, спрямований на покращення якості надання соціально-психологічної допомоги в умовах воєнного часу. Проєкт сприятиме зміцненню ресурсів та резилієнтності у вразливих груп населення, що допоможе їм впоратись з травматичними подіями та побудувати здорові та стійкі стратегії адаптації.

Узагальнюючи, проєкт «Твій Психолог» відповідає на актуальну потребу поліпшення якості надання соціально-психологічної допомоги в умовах воєнного конфлікту в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аносова А.В., Безпалько О.В., Цюман Т.П. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посібник. К. : «ОБНОВА КОМПАНІ», 2017. 252 с.

2. Бачинська М. В. Інституційне забезпечення соціальної сфери України в умовах війни. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2023. Т.2. № 19. С. 263–271.

3. Віцукаєва Т.М. Соціальний супровід клієнта. Одеса, 2017. 322 с.

4. Волгіна О.М., Іванова О.Л. Соціальний супровід людей з інвалідністю на робочому місці: посібник. К.: Ваіте, 2018. 36 с.

5. Головаха Є., Макеєв С. Українське суспільство в умовах війни: колективна монографія. Київ: Інститут соціології НАН України, 2023. 343 с. URL: https://isnasu.org.ua/assets/files/monitoring/Maket_Ukr_suspilstvo_2023.pdf

6. Головко Л. В., Головко Т. В. Логістика як вагомий фактор надання волонтерських послуг в умовах воєнного стану. *Відновлення України та її регіонів в контексті глобальних трендів: управління, адміністрування та забезпечення:* Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції (25–26 травня 2023 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 310–312

7. Гошовський Я. Ресоціалізація деправованої особистості. Дрогобич, Коло, 2018. 680 с.

8. Гриньків А.П., Петрунчак Д.В. Соціальна робота з різними категоріями населення. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2024. № 1. С. 12-20

9. Давиденко Г.В. Соціальна робота у період кризових змін: сучасні візії: кол. монографія / за наук. ред. Ю.В.Пелеха. Рівне : Волинські обереги, 2023. 308 с.

10. Давиденко Г.В., Ілініч С.Ю., Омельченко О.В. Потреби в психологічному супроводі українських сімей шукачів тимчасового захисту в

Німеччині / Psychologische Hilfe für Familien von Kriegsflüchtlingen aus der Ukraine. 2022. URL: https://sp.vn.ua/images/stories/2022/12/Potreby-v-psykholohichnomu-suprovodi-ukrayinskykh-simey1.pdf

11. Давиденко Г.В., Балахонова О.В. Основні принципи та завдання соціального захисту населення. *Подільський науковий вісник*. 2022. № 3(23)_4(24) 2022. С. 124-129

12. Давиденко Г.В., Швед В.В., Саволюк С.А. Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. № 5. С. 23–31.

13. Давиденко Г.В., Саволюк С.А. Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг. *Науково-практичний журнал «Подільський науковий вісник»*. 2025. № 2. С. 57-66

14. Данилюк О., Олексієнко Л., Підлипна Р. Організація соціальних послуг в умовах війни. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2023. № 1 (81). С. 150–155.

15. Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Соціальне планування та розвиток послуг: посібник. Київ, 2021. 76 с.

16. Деякі питання здійснення контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги»: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 427. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/427-2020-%D0%BF#Text

17. Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення: Постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 450. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text

18. Деякі питання фінансування соціальних послуг під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.11.2022 р. № 784. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/784-2022-%D0%BF#Text

19. Іванова І. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг). К.: Університет Україна, 2018. 308 с.

20. Іванова О.Л., Волгіна О.М. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення. К.: Ваіте, 2017. 72 с.

21. Підвальна Ю. Соціальний захист та його роль в умовах воєнного стану. *Журнал «Humanitas».* 2025. №1. С. 194–199. URL: http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/view/2374

22. Капська А.Й., Пєша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. К.: Центр навчальної літератури, 2020. 232 с.

23. Кирилюк І., Чвертко Л. Волонтерський туризм як інструмент соціальної інтеграції вимушено переміщених осіб під час російського воєнного вторгнення. *Економічні горизонти*. 2023. № 1(23). С. 80–91.

24. Клочко О.О. Інноваційні моделі надання соціальних послуг: навчально-методичний комплекс для студентів спеціальності «Соціальна робота». Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 150 с.

25. Лукашевич М., Шандор Ф. Соціологія соціальної роботи: теорія та практика: підручник. Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2018. 232 с.

26. Менеджмент соціальних послуг в умовах війни: посібник ООН ПРООН. К., 2023. 150 с.

27. Мокрицька Н. П. Право соціального забезпечення: навч. посіб. Львів: ЛьвДУВС, 2020. 536 с.

28. Нечипорук Н. Міжсекторна взаємодія у наданні соціальних послуг в умовах війни. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2022. № 4. С. 65–73.

29. Николаєва В.І. Державне управління соціальною політикою та системою соціальної роботи на рівні громади. Менеджер. *Вісник ДонДУУ. Серія «Державне управління»*. 2018. 1(78). С. 20-27

30. Новікова О.Ф., Амоша О.І., Антонюк В.П., Вишневський В.П. Соціальні ресурси децентралізації управління: механізми мобілізації та ефективного використання. Київ. 2018. 480 с.

31. Олексієнко Л.А., Підлипна Р.П., Данилюк О.І. Організація соціальних послуг в умовах війни. *Науковий погляд: економіка та управління.* 2023. № 1(81). С. 150–158.

32. Павлюк Т. Соціальна підтримка та соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2370

33. Платонова О.Г. Формування готовності працівників соціальної сфери до організації роботи в сфері дозвілля. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки.* 2017. Вип. 142. С. 142-144.

34. Поляничко А.О., Кирилюк А.В. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду: навчально-методичний посібник. Суми: ФОП Цьома, 2020. 336 с.

35. Про деякі питання діяльності центрів соціальних служб: Постанова кабінету міністрів України № 479-2020-п редакція від 19.06.2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text

36. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України. Редакція від 29 серпня 2024 року № 429. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text

37. Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України. Редакція від 18 травня 2022 року № 185. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text

38. Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги: Постанова Кабінету Міністрів України. Редакція від 04 травня 2024 року № 428. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/428-2020-%D0%BF#Text

39. Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України. Редакція від 02 листопада 2023 року № 429. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/429-2020-%D0%BF#Text

40. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету

Міністрів України. Редакція від 01 січня 2025 року № 587. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text

41. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України. Редакція від 25.09.2024 р. № 99. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text

42. Про соціальні послуги: Закон України № 2671-VIII, поточна редакція від 16.06.2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text

43. Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк: Закон України № 3160-VI, поточна редакція 19.12.2017. URL: https://ips.ligazakon.net/document/T113160?an=153

44. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України № 2558-III поточна редакція від 03.08.2023 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text

45. Савчук О.М. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. *ІІ Збірник тез конференції «Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?»*. 2017. С. 224-227.

46. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

47. Сімейний Кодекс України від 10 січня 2002 року. Поточна редакція 01.01.2021. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2947-14#Text

48. Сірко В., Боксгорн А. Взаємодія волонтерських організацій з органами влади під час воєнного стану в Україні. *Адміністративне право і процес.* 2023. № 4(43). С. 32–40.

49. Соціальні послуги окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, та порядок їх надання. *Безоплатна правова допомога*. URL: https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/

50. Тюптя Л.Т. Соціальна робота: теорія і практика: навч. посіб. К.: Знання, 2018. 574 с.

51. Фамі Ханна, 9 вересня 2022 р., пресбрифінг в інформаційному агентстві «Укрінформ». *Всесвітня організація охорони здоров'я.* 2022.

52. Фурман А.В. Історія соціальної роботи: підручник. Київ, 2018. 160с.

53. Харченко Я. Ефективність соціальних послуг для людей похилого віку в умовах воєнного стану в Україні. *Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Сер. Держупр. та адмін.* 2024. Т. 35. № 3. URL: https://journals.uran.ua/vsgf_pstu/article/view/320592

54. Холостова Е.І. Соціальна робота. URL: https://stud.com.ua/48006/sotsiologiya/sotsialna_robota

55. Шаульська Г.М. Громадськість як індикатор системи державного управління та громадянського суспільства. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* 2017. № 1 (8). С. 70-74.

56. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи. URL: https://blanki-ua.com.ua/other/902/index.html?page=22

57. Шиян В.М., Галкіна В.М. Технологія соціального супроводу людей з особливими потребами в освітньому середовищі. URL: http://ap.uu.edu.ua/article/275

58. Lishman J. Social Work: An Introduction. SAGE Publications Ltd. 2018. 640 p.

59. Koprowska J. Communication and Interpersonal Skills in Social Work. Learning Matters. 2020. 248 p.

60. Golightley M. Social Work and Mental Health. Learning Matters. 2020. 320 p.

61. Thompson N. Understanding Social Work: Preparing for Practice. Red Globe Press. 2020. 225 p.

62. Turner D. Social Work and Covid-19. 2021. 112 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета-опитувальник

«Дослідження запитів та потреб населення щодо отримання соціальних послуг»

1. Вкажіть Вашу стать:

- Жінка
- Чоловік

2. Вкажіть Ваш вік:

- до 18 років;
- 18-25 років;
- 26-40 років;
- 41-60 років;
- понад 60 років

3. Вкажіть Ваш сімейний стан:

- одружена (ий);
- розлучена (ий);
- маю партнера (партнерку);
- не одружена (ий) не маю партнера/партнерку;
- вдова/вдівець.

4. Чи маєте Ви дітей?

- так, 1 дитина;
- так, 2 дитини;
- так, 3 і більше дітей;
- ні, не маю дітей

5. Оберіть твердження, яке найбільш точно відображає Вашу економічну ситуацію:

- отримую соціальну допомогу;
- отримую соціальну допомогу і працюю;
- працюю і не отримую соціальну допомогу;
- сфера самозайнятості (підприємець)

6. Чи належите ви до будь-якої вразливої групи?

- особа з інвалідністю;
- внутрішньо переміщена особа;
- особа похилого віку;
- безробітний;
- малозабезпечена особа;
- не належу до жодної категорії;
- інше

7. Чи отримуєте ви які-небудь соціальні послуги в даний час?

- так;

- ні.

8. Якщо на попереднє питання Ви відповіли «так», будь ласка, уточніть, які саме соціальні послуги Ви отримуєте:

- догляд вдома, денний догляд;
- підтримане проживання;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- надання притулку;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- переклад жестовою мовою;
- догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- супровід під час інклюзивного навчання;
- інформування.

9. Чи задоволені ви якістю та доступністю соціальних послуг, які отримуєте в даний час?

- так;
- ні;
- частково задоволений.

10 Чи відчуваєте ви потребу в отриманні додаткових соціальних послуг? Які конкретно (можна обирати декілька варіантів)?

- догляд вдома, денний догляд;
- підтримане проживання;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- надання притулку;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- переклад жестовою мовою;
- догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- супровід під час інклюзивного навчання;

- інформування.

11. Які соціальні послуги вважаєте найбільш важливими для вашої групи/суспільства?

- догляд вдома, денний догляд;
- підтримане проживання;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- надання притулку;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- переклад жестовою мовою;
- догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- супровід під час інклюзивного навчання;
- інформування.

12. Чи знаєте ви про наявні соціальні послуги, що надаються у вашому регіоні/місті?

- так;
- ні.

13. Як ви отримуєте інформацію про соціальні послуги?

- Від представника соціальної служби;
- З телевізійних новин / новин в інтернеті / газети / журнали;
- Із офіційного сайту Міністерства соціальної політики;
- Із сторінок в соціальних мережах;
- Спільноти та групи у Вайбері/Телеграмі
- Від представників громадських організацій;
- Від друзів та знайомих.

14. Чи знайомі ви з процедурою отримання соціальних послуг?

- так;
- ні;
- частково.

15. Які перешкоди та проблеми виникають перед вами при отриманні соціальних послуг?

- Недостатня інформованість;
- Фінансові обмеження;
- Бюрократичні перешкоди;
- Фізична недоступність послуг;
- Соціальна дискримінація.