

УДК 159.9:364:355.292

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2025.24.25>

ОПТИМІЗАЦІЯ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ ЧЕРЕЗ МЕХАНІЗМИ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

Світлана Фера

*Національний університет «Чернігівська політехніка»,
вул. Шевченка, 95, м. Чернігів, Україна, 14035
e-mail: svetlanafera@stu.cn.ua*

Катерина Максьом

*Національний університет «Чернігівська політехніка»,
вул. Шевченка, 95, м. Чернігів, Україна, 14035
e-mail: maxsemka@stu.cn.ua*

У статті висвітлено актуальну проблему удосконалення механізмів соціальної підтримки сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО), через призму розвитку послуг у територіальних громадах України. З урахуванням трансформацій, зумовлених процесами децентралізації, воєнним конфліктом, зростанням внутрішньої міграції та соціально-економічними викликами, акцент зроблено на пошуку ефективних моделей психосоціальної допомоги. Дослідження ґрунтується на сучасному концептуальному підході до соціальної роботи, що передбачає активну участь клієнта, міждисциплінарну взаємодію та побудову індивідуального маршруту супроводу родини.

Проаналізовано основні компоненти системи соціальних послуг у громаді: діяльність центрів соціальних служб, мобільних бригад, спеціалізованих установ, а також партнерські ініціативи з міжнародними та громадськими організаціями. Особливу увагу приділено таким формам допомоги, як соціальне консультивання, кризове втручання, супровід родин з дітьми, правова та психологічна підтримка, профілактична робота. Розкрито значення кейс-менеджменту, мультидисциплінарного підходу, впровадження цифрових сервісів і створення локальних програм підтримки.

Зроблено висновок, що ефективна система підтримки сімей у СЖО повинна бути інтегрованою, гнучкою, орієнтованою на результат та сталий розвиток. Оптимізація соціальної роботи передбачає не лише адміністративні зміни, а й переосмислення ролі громади як повноцінного суб'єкта соціального захисту. Практична реалізація таких підходів є запорукою не лише подолання кризових ситуацій, а й запобігання соціальному відчуженню, забезпечення гідного життя та зміцнення суспільної згуртованості.

Ключові слова: соціальні послуги, громада, складні життєві обставини, соціальний супровід, психосоціальна допомога, кейс-менеджмент, децентралізація, мультидисциплінарний підхід, внутрішньо переміщені особи, профілактика.

Актуальність проблеми. Сучасна соціальна політика України спрямована на побудову ефективної системи підтримки сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, з урахуванням принципів децентралізації, субсидіарності та сімейно-орієнтованого підходу. Громада стала ключовим осередком, у межах якого забезпечується доступ до соціальних послуг, що покликані не лише подолати наслідки кризових ситуацій, а й запобігти їх виникненню.

В умовах глибоких соціально-економічних змін, воєнного стану, зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, рівня безробіття та домашнього насильства, значна частина сімей опиняється в ситуаціях, коли самотійно подолати труднощі стає вкрай

складно. Ці сім'ї нерідко стикаються з багатовимірними викликами – від матеріального зубожіння і втрати житла до психологічних травм та соціальної ізоляції. З огляду на це, особливого значення набуває роль центрів соціальних служб, які виступають ключовими інституціями у системі надання допомоги та супроводу таких родин.

Аналіз останніх публікацій на тему дослідження. Проблема, якій присвячене дане дослідження, розроблялась у працях українських та зарубіжних науковців: О. В. Безпалько, Л. І. Левченко, А. Й. Капської, І. Д. Зверєвої, Ж. В. Петрочко, Л. С. Виготського, М. Луше, Дж. Анселена та ін. Водночас, комплексні дослідження, присвячені безпосередньо ролі центрів соціальних служб у нових умовах (2022–2025 рр.), досі залишаються обмеженими.

Загальний стан наукової розробленості проблеми дозволяє виявити певні теоретичні й практичні суперечності. З одного боку, соціальні служби є визнаними інструментами підтримки сімей, з іншого – бракує цілісних моделей, здатних ефективно діяти в умовах кризи. Зокрема, існує розрив між нормативною базою і реальними можливостями фахівців на місцях. Відтак, дослідження спрямоване на подолання цих прогалин, систематизацію позитивного досвіду і пошук шляхів удосконалення практики.

Виклад основного матеріалу. В сучасних умовах трансформації сфери надання соціальних послуг особливого значення набуває підхід, який розглядає родину не як пасивного споживача допомоги, а як активного учасника процесу змін. Це означає, що фахівці з соціальної роботи, які працюють у громадах, мають не лише ідентифікувати потреби, а й мотивувати сім'ю до співпраці, формувати навички самодопомоги, розвивати внутрішні ресурси для подолання кризи. Такий підхід забезпечує не просто вирішення конкретної проблеми, а відновлення повноцінного функціонування родини у суспільстві [7].

Розвиток послуг на рівні громади тісно пов'язаний з процесами децентралізації, що дали змогу територіальним громадам самостійно приймати рішення щодо фінансування, організації та контролю якості соціальних послуг. Це, у свою чергу, підвищило відповідальність місцевої влади перед жителями та дало поштовх до створення інноваційних моделей підтримки.

Одним із важливих напрямів підтримки сімей у складних життєвих обставинах на рівні громади є соціальний супровід. Це форма довготривалої допомоги, що базується на тісному контакті між фахівцем і клієнтом, спрямована на досягнення стабільності, самостійності та соціальної адаптації сім'ї. Супровід передбачає регулярне оновлення плану допомоги, супутній моніторинг змін у ситуації, активну співпрацю з іншими установами – школами, лікарнями, службами у справах дітей тощо [1].

Особливої уваги набуває практика роботи з сім'ями, у яких є діти. У таких випадках акцент робиться не лише на безпеці й базових потребах дитини, а й на відновленні функціонального батьківства, підвищенні рівня батьківських компетентностей. У межах громад створюються батьківські школи, групи підтримки, індивідуальні консультації для батьків, що мають труднощі у вихованні, або для тих, хто вийшов із кризового середовища (наси́льство, вживання психоактивних речовин, безробіття) [5].

Особливе місце в системі підтримки займають діти, які стали свідками або жертвами домашнього насильства, соціального сирітства, переміщення, втрати близьких. Громада покликана забезпечити їм індивідуальну програму захисту прав, безпечне середовище, підтримку у сфері освіти та охорони здоров'я. Ефективною формою є кейс-менеджмент – метод, що дає змогу поєднати індивідуальну роботу з дитиною з участю мультидисциплінарної команди [4].

Не менш важливим є питання доступності соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб. Саме громади стали первинною ланкою реагування на кризу, викликану

воєнними діями. ОТГ організовували пункти прийому ВПО, забезпечували гуманітарну допомогу, залучали міжнародну допомогу, надавали тимчасове житло та психологічну підтримку. Послуги для ВПО мають бути гнучкими, негайними за термінами надання та максимально адаптованими під потреби конкретної родини.

Іншим критично важливим напрямом є запровадження технологічних інновацій – насамперед, цифровізація процесів надання соціальних послуг. В умовах обмеженого ресурсу це дозволяє зменшити навантаження на персонал, забезпечити оперативність, а також підвищити доступність для населення. Наприклад, електронні кабінети, чат-боти, SMS-інформування можуть значно пришвидшити комунікацію з клієнтами. Сервіс «єДопомога», який було запроваджено в Україні у 2022 році, є прикладом успішного діджитал-інструменту, що об'єднав державну допомогу і волонтерські ініціативи.

Важливим аспектом формування сучасної системи соціальної підтримки є дотримання принципів інклюзивності та доступності. У громадах мають бути створені умови, за яких кожна сім'я, незалежно від складу, соціального статусу, фізичного стану чи місця проживання, зможе отримати необхідну допомогу. Особливо актуальним є забезпечення прав сімей, які виховують дітей з інвалідністю, багатодітних родин, а також родин, які пережили втрату внаслідок війни.

У межах євроінтеграційного курсу Україна імплементує міжнародні практики в галузі соціального захисту. Зокрема, елементи німецької, польської та шведської моделей соціальних послуг, орієнтованих на громаду, поступово інтегруються у вітчизняну практику. Ці моделі передбачають не лише надання допомоги, а й активізацію внутрішніх ресурсів родини, розвиток соціального підприємництва, залучення волонтерів до реалізації сервісів [2].

Оптимізація соціальної роботи також має включати розвиток партнерства з неурядовими організаціями. На тлі обмежених фінансових ресурсів місцевих бюджетів саме громадські ініціативи здатні надати гнучкі формати допомоги – від кризового консультування до гуманітарної підтримки. Інституційна підтримка реформ надається міжнародними організаціями, такими як UNICEF, UNDP, USAID, Save the Children. Вони не лише фінансують пілотні проекти, а й сприяють розробці стандартів, навчальних програм, проведенню тренінгів для фахівців громад. У результаті цього громади, які беруть участь у програмах технічної допомоги, демонструють вищу ефективність, якість послуг і рівень задоволеності серед населення.

Разом із тим, на практиці виявляються низка проблем. Серед них – кадровий голод у малих громадах, низька заробітна плата соціальних працівників, відсутність інфраструктури для надання окремих видів послуг (зокрема тимчасового притулку, кризових центрів, центрів денного перебування дітей), нерівномірне фінансування, брак електронних інструментів управління. Також є проблема недовіри громадян до соціальних служб, що вимагає покращення комунікації, прозорості рішень, участі населення в процесах планування.

Ще один важливий виклик – емоційне вигорання фахівців. Постійна робота з сім'ями у кризі, високий рівень напруження, велике навантаження без належної психологічної підтримки створюють ризик професійної дезадаптації. Тому доцільним є впровадження систем супервізії, колективного розбору кейсів, регулярного підвищення кваліфікації та етичного консультування.

Ефективність послуг у громаді безпосередньо пов'язана з рівнем залучення мешканців до процесу їх створення. Формування дорадчих органів при радах, відкриті обговорення бюджетів, запровадження практики опитувань, розвиток волонтерства – усе це сприяє наближенню допомоги до реальних потреб громади. Соціальна підтримка перестає бути суто адміністративною послугою й перетворюється на процес співпраці, в основі якого – гідність, довіра та розвиток потенціалу.

Одним із сучасних інструментів оптимізації є розширення спектру превентивних заходів. Згідно з міжнародними підходами, соціальна робота не має обмежуватися виключно реагуванням на кризу. Натомість ефективні моделі зосереджуються на ранньому виявленні сімей у зоні ризику, роботі з потенційними проблемами ще до того, як вони трансформуються в кризу. Такий підхід широко впроваджено в країнах ЄС, зокрема в Швеції та Нідерландах, де служби соціального захисту активно співпрацюють із закладами освіти, первинною ланкою медицини, службами психологічної допомоги.

В українських реаліях цей підхід частково реалізується через інститути шкільних психологів, фахівців із соціальної роботи при навчальних закладах, а також мобільні бригади соціально-психологічної допомоги. Однак повноцінна система превенції в більшості громад ще не сформована, що знижує загальну ефективність соціальної підтримки.

Серед важливих стратегій оптимізації також варто виокремити реформу обліково-звітної документації. Багато фахівців витрачають значну частину часу на формальні паперові процедури, які дублюються в кількох формах. Запровадження єдиних електронних реєстрів отримувачів послуг, спрощення форм звітності, інтеграція даних між установами – дозволить не лише зменшити адміністративне навантаження, а й оперативніше ухвалювати рішення, базовані на актуальній аналітиці [3].

Окрему увагу слід приділити питанням моніторингу та оцінки ефективності надання послуг. Без об'єктивної оцінки впливу заходів складно розробити стратегії вдосконалення. У цьому контексті доцільним є впровадження системи незалежного зовнішнього моніторингу, регулярного опитування отримувачів послуг, використання індикаторів результативності.

Також стратегія оптимізації повинна враховувати питання професійної етики. У ситуаціях кризи клієнти є особливо вразливими, тому фахівець повинен діяти в межах чітко визначених етичних норм, захищати інтереси сім'ї, дотримуватися конфіденційності. Включення етичних стандартів у щоденну практику, організація навчань із розбором етичних кейсів, впровадження стандартів етичного аудиту сприятиме формуванню довіри до системи соціальної роботи.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, на сучасному етапі розвитку соціальної політики в Україні актуальним стає формування стратегічного бачення оптимізації соціальної роботи з родинами в СЖО не лише як реагування на кризу, а як системної, проактивної, інклюзивної та ресурсно забезпеченої діяльності. Потрібна трансформація підходів від формального виконання процедур до реального супроводу змін у житті клієнтів.

Потенційними стратегіями такого оновлення можуть стати: перехід до міжвідомчого партнерства з інтегрованими командами спеціалістів; розвиток цифрових сервісів, що забезпечують гнучкість та прозорість соціальних послуг; інституційна підтримка фахівців, включно із супервізією та етичною підтримкою; локалізація програм допомоги, що відповідають конкретним потребам громад; превентивні дії, спрямовані на раннє виявлення проблем; залучення населення до прийняття рішень у соціальній сфері.

Успішна реалізація наведених стратегій можлива лише за умови політичної волі, стабільного фінансування, підготовки фахових кадрів і довіри між суб'єктами соціального захисту.

Список використаної літератури

1. Державний стандарт соціального супроводу сімей : наказ Мінсоцполітики України від 31.03.2020 № 186. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 25.04.2025)
2. Любецька М. М. Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних жит-

- тєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 19. С. 109–116. DOI: 10.32702/2306-6814.2018.19.109
3. Міністерство соціальної політики України. Методичні рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах децентралізації. К., 2022. 84 с.
 4. Основи кейс-менеджменту в соціальній роботі : навч. посіб. / за ред. Н. Ларіонової. Київ : Академія, 2020. 188 с.
 5. Савчук А. В. Соціальний супровід сімей з дітьми : інструменти та технології. Київ : Ліра-К, 2021. 168 с.
 6. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / І. Д. Зверєва, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін. ; за заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : Науковий світ, 2003. 233 с.
 7. Фера С. Інновації в соціальній підтримці учасників бойових дій у процесі їх адаптації до мирного життя. *Наукові записки. Серія: Психологія*. 2024. № 4. С. 103–108. DOI: <https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2024-4-15>.

OPTIMIZATION OF PSYCHOSOCIAL SUPPORT FOR FAMILIES IN DIFFICULT LIFE CIRCUMSTANCES THROUGH COMMUNITY-BASED SERVICE MECHANISMS

Svitlana Fera

*Chernihiv Polytechnic National University,
95, Shevchenko str., Chernihiv, Ukraine, 14035
e-mail: svetlanafera@stu.cn.ua*

Kateryna Maksom

*Chernihiv Polytechnic National University,
95, Shevchenko str., Chernihiv, Ukraine, 14035
e-mail: maxsemka@stu.cn.ua*

The article addresses the pressing issue of improving mechanisms of social support for families in difficult life circumstances (DLC) through the development of community-based services in Ukrainian territorial communities. In light of ongoing transformations – triggered by decentralization processes, military conflict, increasing internal migration, and socio-economic challenges – the focus is placed on identifying effective models of psychosocial assistance. The study is grounded in a modern conceptual approach to social work, which emphasizes active client participation, interdisciplinary collaboration, and the creation of individualized support trajectories for families.

The key components of the local social services system are analyzed, including the work of social service centers, mobile response teams, specialized institutions, and partnerships with international and non-governmental organizations. Special attention is given to such forms of assistance as social counseling, crisis intervention, family case management, legal and psychological support, and preventive measures. The article highlights the significance of case management, interdisciplinary methodology, digital service implementation, and the development of localized support programs.

It is concluded that an effective support system for families in DLC should be integrated, flexible, outcome-oriented, and focused on sustainable development. The optimization of social work entails not only administrative reform but also a rethinking of the role of the community as an active agent of social protection. The practical application of these approaches is seen as essential for overcoming crisis situations, preventing social exclusion, ensuring a dignified life, and strengthening social cohesion.

Key words: social services, community, difficult life circumstances, social support, psychosocial assistance, case management, decentralization, interdisciplinary approach, internally displaced persons, prevention.