

спостерігається така картина: постачальники послуг часто не несуть достатньої відповідальності перед населенням, інтереси якого вони повинні відображати. Водночас, потенційні користувачі таких послуг часто не в змозі приймати відповідні рішення щодо власного здоров'я або здійснювати належний контроль над прийняттям рішень про своє здоров'я і здоров'я своєї громади (Андрущенко, 2017²⁰⁷).

Сучасні тенденції розвитку соціальної сфери, системи охорони здоров'я в нашій країні свідчать про потребу посилення ролі та розширення функцій і відповідальності суб'єктів, які надають реабілітаційні послуги, що відповідає викликам часу. Тому питання соціальної відповідальності суб'єктів і надання якісних послуг шляхом ефективної організації роботи служб в залежності від потреб клієнта на сьогоднішній день є ключовим завданням системи реабілітації. Такий підхід сприятиме вмотивованості і готовності клієнта до дій, формуванню більшої впевненості у досягненні цілей та власної відповідальності клієнта за кінцевий результат.

Перспективу подальших розвідок вбачаємо у вивченні специфіки надання послуги соціально-психологічної реабілітації особам із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин громадськими організаціями, механізмів регулювання реабілітаційного процесу і практик допомоги за програмами, які реалізуються громадським сектором.

1.5. Моделювання процесу надання соціальних послуг у територіальній громаді як запорука ефективності професійної діяльності фахівця із соціальної роботи

Громада як форма соціальної (колективної) організації людей відіграє значну роль в їх життєдіяльності. Адже саме в громаді людина **соціалізується, виконує певні функції та ролі, реалізує свої прагнення й інтереси.** У свою чергу, громада може надавати жителям різні форми соціальної допомоги, забезпечити їх соціальний захист та підтримку, організувати догляд за хворими чи перестарілими, налагодити функціонування сімейних форм виховання дітей-сиріт та ін. (Про добровільне об'єднання територіальних

²⁰⁷ Андрущенко, М. (ред.). (2017). Інтегрована допомога для осіб із психічними та поведінковими розладами внаслідок вживання опіоїдів – пацієнтів замісної підтримувальної терапії. К.: МБФ «Альянс громадського здоров'я», ТОВ «Агентство «Україна».

громад, 2015²⁰⁸). В наш час особливої актуальності набуває питання налагодження позитивно спрямованої життєдіяльності громади та її жителів, адже кількість осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах (далі – СЖО) й потребують допомоги зростає з кожним роком і сьогодні становить майже половину населення усієї країни (Слозанська, 2016, с.114²⁰⁹).

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування», територіальна громада – це люди, об’єднані постійним проживанням у межах населеного пункту, який є самостійною адміністративно-територіальною одиницею, або добровільне об’єднання жителів кількох населених пунктів, що мають єдиний адміністративний центр (Про місцеве самоврядування в Україні, 1997²¹⁰). З початком повномасштабного вторгнення російських окупаційних військ на територію України саме громада взяла на себе виконання ще однієї вкрай важливої функції щодо своїх жителів – захисної. Керівництво територіальної громади налагоджує систему оповіщення про небезпеку ворожих обстрілів, обладнує укриття та сховища, забезпечує життєдіяльність спільноти в критичні моменти, опікується усіма, хто перебуває у СЖО і, особливо, військовослужбовцями Збройних Сил України та членами їх сімей, вимушено переміщеними особами (далі – ВПО), іншими категоріями, постраждалими внаслідок російської агресії.

Повноваження у сфері надання соціальних послуг територіальні громади отримали з проведенням реформи місцевого самоврядування. Вважається, що надання соціальних послуг безпосередньо у громаді дозволить збільшити їх обсяг, посилити ефективність і доступність, покращити можливості органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту та у цілому підвищити якість життя населення (Греба, 2017, с.63²¹¹). Очевидно, що реалізація соціальних послуг у кожній територіальній громаді відбувається по-різному. Адже її ефективність залежить від багатьох факторів – від територіальної

²⁰⁸ Про добровільне об’єднання територіальних громад: Закон України від 05.02.2015 № 157-VIII. URL: <https://ips.ligazakon.net/T150157>.

²⁰⁹ Слозанська Г., Горішна Н. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». Випуск 12. 2016. С. 113–119.

²¹⁰ Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/Z970280>

²¹¹ Греба Р. Механізми реформування системи соціальних послуг в Україні: державно-управлінський аспект. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2017. Вип. 1(32). С. 62–67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2017_1_11.

приналежності громади, обсягу бюджету і можливостей його використання, наявності відповідних фахівців (починаючи від керівного складу і до виконавців на місцях), а також від активності жителів і їх прагнення змін.

Маємо розуміти, що реформа децентралізації дала громадам не лише нові повноваження, а й нові зобов'язання. Зокрема, щодо надання на місцевому рівні якісних соціальних послуг усім, хто їх потребує (Роз'яснення та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади, 2020²¹²). Тому очевидною є необхідність у обґрунтуванні заходів щодо ефективності надання соціального обслуговування населення в територіальних громадах, забезпеченні контролю за їх відповідністю державним соціальним стандартам, посиленні взаємодії органів виконавчої влади та громадськості щодо вирішення назрілих і попередження можливих проблем.

Як зазначає Т. Семигіна, оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюють шляхом аналізу документів, фактів та інформації. Всі ці дані збирають під час спілкування з особою/сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отримують від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку. Таке оцінювання здійснює фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер.

У разі необхідності до оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах залучають медичних, педагогічних працівників, психологів, реабілітологів, ерготерапевтів та інших фахівців. Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюють протягом 5 робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг.

Порядок оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах затверджує центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення. Стаття 18 Закону встановлює, що надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку, що включає такі етапи:

²¹² Розвиток та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади: роз'яснення для керівників органів місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства. Документ, підготовлений Міністерством соціальної політики України у співпраці з Ініціативою щодо розвитку послуг в громаді для дітей та сімей проекту «Супровід урядових реформ в Україні» (SURGe), що виконується Alinea International за підтримки Уряду Канади. Вих. № 18314/0/2-20/57 від 29.12.2020. URL: <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/storage/app/sites/92/uploaded-files/yasnennya-dlya-kerivnikiv-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya.pdf>.

1) аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;

2) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;

4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) укладення договору про надання соціальних послуг;

6) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг (Про соціальні послуги, 2019²¹³).

Такий процес надання соціальної послуги у цілому відповідає сучасним уявленням про соціальну роботу, однак він не включає групові форми роботи та роботу в громаді, які також вважають складовими фахової діяльності соціальних працівників, а також до певної міри заперечує самому Закону, де наявні й інші, окрім ведення випадку, форми соціальної роботи (Семигіна, 2019, с.67)²¹⁴.

У науковій літературі й нормативно-правових документах можемо знайти різні підходи науковців і практиків до визначення та класифікації соціальних послуг і їх змісту. Ми опираємось на трактування змісту соціальних послуг, означене у відповідному Законі України, згідно якого соціальна послуга – це дії, спрямовані на профілактику СЖО, їх подолання або мінімізацію їх негативних наслідків для особи/сім'ї, яка в них перебуває (Про соціальні послуги, 2019²¹⁵). Таким чином, соціальні послуги – це допомога особі/сім'ї, яка опинилась у СЖО та не може самостійно їх подолати (Слозанська, 2016, с.151²¹⁶).

За складністю надання розрізняємо соціальні послуги: прості (ті, що не передбачають надання постійної комплексної допомоги, як от:

²¹³ Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

²¹⁴ Семигіна Т. В. Соціальні послуги у територіальних громадах України: інновації правового регулювання // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 4. С. 65–75. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf.

²¹⁵ Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

²¹⁶ Слозанська Г. І. Доступ до соціальних послуг в умовах децентралізації. Соціальна робота : виклики сьогодення : Збірник наукових праць за матеріалами V Всеукраїнської науково-практичної конференції / за заг. ред. В. А. Поліщук, С. М. Калаур, Г. І. Слозанської. Тернопіль: Вектор, 2016. С. 149–157. URL:

посередництво, представництво інтересів, інформування, консультування, надання притулку та ін.); комплексні (передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної комплексної допомоги (наприклад, виховання, догляд, спільне проживання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальний супровід, кризове втручання та ін.); комплексні спеціалізовані (надаються лише певній категорії отримувачів соціальних послуг (біженцям; ВІЛ-інфікованим особам; особам, які постраждали від насильства чи торгівлі людьми та ін.); допоміжні (надаються у вигляді натуральної допомоги (одяг, взуття, продукти харчування; засоби і предмети особистої гігієни; санітарно-гігієнічні засоби для прибирання; засоби догляду; забезпечення паливом та ін.) та технічні (переклад жестовою мовою, транспортні послуги та ін.) (Про соціальні послуги, 2019²¹⁷). Зазначимо, що із означених видів найпоширенішими є комплексні та допоміжні соціальні послуги. Що зумовлюється як великою кількістю малозабезпеченого населення, так і низьким рівнем економічної культури людей (Про місцеве самоврядування в Україні, 1997²¹⁸).

Окрім перелічених, у Законі виділено також послуги, спрямовані на: соціальну профілактику (запобігання виникненню СЖО та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини); соціальну підтримку (сприяння подоланню особою/сім'єю СЖО); соціальне обслуговування (мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків СЖО, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду) (Про соціальні послуги, 2019²¹⁹). Маємо визнати, що в Україні більшість соціальних послуг надаються як соціальна підтримка чи соціальне обслуговування, в той час як в розвинених європейських країнах більш поширеною є соціальна профілактика (Ільчук, 2018, с.116²²⁰).

Розрізняють соціальні послуги і залежно від місця їх надання: за місцем перебування/проживання отримувача (вдома); у приміщенні надавача (стаціонарно (в умовах цілодобового перебування

²¹⁷ Там само.

²¹⁸ Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/Z970280>

²¹⁹ Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.

²²⁰ Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2018. № 1. С. 114–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvtp_2018_1_12.

(проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання) та напівстаціонарно (протягом визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування)); за місцем перебування отримувача як поза межами місця проживання так і поза приміщенням надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці (Про соціальні послуги, 2019²²¹). Опитування соціальних працівників дає змогу зробити висновок про те, що потребуючі отримують соціальні послуги, як правило, або напівстаціонарно, або за місцем проживання.

Залежно від термінів надання соціальні послуги поділяються на: екстрені (кризові) – ті, що надаються невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, які загрожують здоров'ю та/або життю отримувача; постійні – надаються більше одного року не менше одного разу на місяць; тимчасові – надаються до одного року не менше одного разу на місяць; одноразові (Про соціальні послуги, 2019²²²). За твердженням фахівців із соціальної роботи найчастіше вони надають постійні та одноразові соціальні послуги.

Законом «Про соціальні послуги» до базових віднесено такі соціальні послуги, як: підтримане проживання; догляд вдома, денний догляд; надання притулку; соціальна профілактика; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; соціальний супровід; супровід під час інклюзивного навчання; фізичний супровід осіб з інвалідністю; інформування; консультування; посередництво (медіація); представництво інтересів; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; переклад жестовою мовою; натуральна допомога; екстрене (кризове) втручання (Про соціальні послуги, 2019²²³). Серед перелічених послуг у громадах найбільш затребуваними є догляд вдома, різні види супроводу, інформування та консультування.

Маємо зазначити, що кожна з перелічених соціальних послуг передбачає цілий комплекс дій, спрямованих на допомогу у подоланні СЖО. Наприклад, одна із найпоширеніших послуг «догляд вдома» передбачає допомогу її отримувачам у: веденні домашнього господарства (включає закупівлю й доставку продуктів харчування,

²²¹ Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.

²²² Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

²²³ Там само

ліків, інших товарів, приготування їжі, прибирання житла, прання, виконання різних видів дрібних ремонтних робіт та ін.); самообслуговуванні (включає вмивання, вдягання/роздягання, зміну білизни, користування туалетом та ін.); пересуванні по квартирі; організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, комунальних і транспортних служб та ін.); психологічну підтримку (спілкування, консультації, мотивацію до активності та ін.); оформленні документів, внесенні платежів та ряд інших дій (Іванова, 2018, с. 58-60²²⁴).

Надання послуги «соціальний супровід особи/сім'ї, яка перебуває у СЖО» полягає у: відвідуванні отримувача послуги за місцем проживання; оцінку потреб особи/сім'ї; складанні індивідуального плану супроводу; аналізі й коригуванні плану супроводу; наданні інформаційно-освітніх послуг; психологічній підтримці; організації та проведенні сімейних заходів; допомозі в оформленні документів; організації та забезпеченні діяльності груп взаємодопомоги та ряд інших дій (Методичні рекомендації²²⁵).

Ефективність надання соціальних послуг у громаді значною мірою залежить від їх надавачів – фахівців, професіоналів (соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи, соціальних менеджерів, соціальних педагогів та ін.) і соціальних робітників. Надавач соціальних послуг у вузькому розумінні – це особа, яка має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері; це спеціаліст, який здійснює соціальну роботу на певній, закріпленій за ним території громади та веде випадки сімей/осіб, які потрапили в СЖО, представляє їх інтереси, забезпечує доступ до необхідних послуг, оцінює їх ефективність. Наприклад, до професійних обов'язків фахівця із соціальної роботи у громаді, який надає соціальні послуги, відноситься: виявлення дітей, сімей з дітьми, осіб, які перебувають у СЖО; оцінка їхніх потреб; планування й надання соціальних послуг; представлення інтересів отримувачів в різних установах та організаціях та ін. Водночас фахівець є

²²⁴ Іванова І. Методи соціальної роботи (на основі Державних стандартів соціальних послуг). К.: Університет «Україна», 2018. 302 с. URL: <https://www.yakaboo.ua/ua/metodi-social-noi-roboti-na-osnovi-derzhavnih-standartiv-social-nih-poslug.html>

²²⁵ Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. URL: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177

соціальним помічником сім'ї/особи, допомагає справитися з життєвими труднощами, мотивує й підтримує отримувача послуги на шляху до подолання СЖО. На превеликий жаль, рекомендована кількість зазначених фахівців становить не менше 1 надавача послуги на 1000 осіб-отримувачів у містах та 1 на 500 осіб у селах/селищах (Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування, 2009 ²²⁶). Зрозуміло, що очікувати високої результативності роботи за таких умов вкрай важко, але соціальні працівники докладають усіх зусиль для якісного обслуговування населення громад. Що стосується надавачів соціальних послуг у громаді в широкому розумінні, то ними є управління/відділи соціального захисту населення у територіальній громаді, громадські та релігійні організації, інші структури, які можуть запобігти/вирішити проблему СЖО. Скажімо, фізичні особи-підприємці, меценати теж можуть відігравати значну роль у вирішенні складних життєвих ситуацій жителів громади (Бриль, 2018, с. 24-25²²⁷).

Що стосується отримувачів соціальних послуг, ними є особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у СЖО. При цьому вразливі групи населення – це особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у СЖО через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників (наприклад, малозабезпеченість особи; бездомність; безробіття; невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; інвалідність; поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини; втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі; домашнє насильство; жорстоке поводження з дитиною; насильство за ознакою статі; потрапляння в ситуацію торгівлі людьми; часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті; похилий вік; шкода, завдана пожежею, стихійним лихом,

²²⁶ Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Постанова Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 N 1417. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF#Text>.

²²⁷ Бриль М., Врублевський О., Данчева О., Сеїтосманов А., Чубаров Е. Успішна територіальна громада: будемо разом. Харків: Фактор, 2018. 128 с. URL: <http://despro.org.ua/library/publication/UspishnaTerytorialnaHromada2018.pdf>.

катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, що в умовах російської агресії зумовило необхідність тисячам українців отримувати соціальні послуги (Розвиток та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади, 2020²²⁸).

Варто зазначити, що дія Закону України «Про соціальні послуги» поширюється не лише на громадян України, а також на іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах проживають або перебувають на території України, у тому числі й на осіб, на яких поширюється дія Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту» і належать до вразливих груп населення та/або перебувають у СЖО (Про соціальні послуги, 2019²²⁹).

При плануванні й організації процесу надання будь якої соціальної послуги маємо пам'ятати, що, як правило, проблеми, з якими стикаються люди, що перебувають в СЖО, є комплексними і тому оптимальним буде використання інтегрованого підходу до їх запобігання/вирішення (Методичні рекомендації²³⁰). Наприклад, важливо враховувати, що наявність розвинутих медичних, освітніх та реабілітаційних послуг, послуг з культури, організації дозвілля, сприятиме забезпеченню належної профілактики потрапляння сімей і дітей у СЖО. Саме тому, поряд з освітніми (дошкільна, шкільна та позашкільна освіта) мають бути супутні до освітніх послуги (підвезення до закладів освіти, групи продовженого дня, гаряче харчування в закладах освіти), що дозволить забезпечити не лише підтримку належного рівня харчування дітей, особливо з малозабезпечених сімей, а й батькам працювати, не турбуючись про необхідність забрати дитину зі школи в обідній час. Прикладом інтеграції, при якій організаційні та фінансові ресурси різних структурних підрозділів громади об'єднуються навколо потреб

²²⁸ Розвиток та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади: роз'яснення для керівників органів місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства. Документ, підготовлений Міністерством соціальної політики України у співпраці з Ініціативою щодо розвитку послуг в громаді для дітей та сімей проекту «Супровід урядових реформ в Україні» (SURGe), що виконується Alinea International за підтримки Уряду Канади. Вих. № 18314/0/2-20/57 від 29.12.2020. URL: <https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/storage/app/sites/92/uploaded-files/yasnennya-dlya-kerivnikiv-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya.pdf>.

²²⁹ Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

²³⁰ Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. URL: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177

конкретної дитини чи сім'ї, є поєднання освітньої послуги інклюзивного навчання з соціальною послугою супроводу дитини під час нього. Оскільки дитина з особливими освітніми потребами під час інклюзивного навчання може потребувати підтримки та допомоги в пересуванні, самообслуговуванні, комунікації, харчуванні тощо, забезпечити таку підтримку можливо шляхом надання соціальної послуги супроводу під час інклюзивного навчання (Ільчук, 2018, с.118-119²³¹).

Ефективність процесу надання соціальних послуг залежить від багатьох факторів. Одним із них є якісна підготовка, організація та реалізація цього процесу. Посилити результативність соціального обслуговування жителів територіальної громади покликане попереднє його моделювання. Під моделлю розуміємо об'єкт (уявну або реальну систему), котрий, відображаючи, у певному розумінні, об'єкт дослідження, схематично відтворює його та дозволяє отримати про нього нову інформацію. Перевагою моделі є те, що вона фіксує існуючий рівень пізнання про досліджуваний об'єкт. Неможливо створити універсальну модель, кожна з них дає лише наближений опис явища, причому в різних моделях знаходять відображення різні його властивості. До моделювання звертаються тоді, коли досліджувати реальний об'єкт з усією сукупністю його властивостей недоцільно, незручно або неможливо. Моделювання широко використовується в дослідженні систем різної природи, однак особливого значення набуває як ефективний інструмент прогнозування розвитку соціальних процесів, які властиві конкретному соціуму.

Функції соціального моделювання: поглиблення пізнання наявних систем і об'єктів; визначення основних параметрів, шляхів подальшого їх застосування; проведення порівняльного аналізу оригіналу і моделі, виявлення якісних характеристик. Моделювання виконує і важливі евристичні функції: виявляє негативні тенденції, визначає позитивні шляхи вирішення проблем, пропонує альтернативні варіанти (Дембіцький, 2019²³²).

²³¹ Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудові відносини: теорія та практика*. 2018. № 1. С. 114–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvttp_2018_1_12.

²³² Дембіцький С. С. Моделювання соціальне. *Енциклопедія Сучасної України* / Редкол.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк [та ін.]; НАН України, НТШ. К. : Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2019. URL: <https://esu.com.ua/article-68273>.

Прочитуємо науковицю Г. Слосанську, яка ґрунтовно дослідила різні моделі соціальної роботи у громаді. На основі аналізу основних підходів до визначення моделей соціальної роботи в територіальній громаді Д. Ротман виділяє три класичних:

- місцевий розвиток або розвиток територіальної громади;
- соціальне планування;
- соціальну дію.

Означена класифікація і досі активно використовується американськими фахівцями. «Ротманський» підхід до класифікації моделей соціальної роботи в громаді описує й аналізує українська дослідниця Т. Семигіна.

Місцевий розвиток або розвиток територіальної/локальної громади є моделлю соціальної роботи в громаді, що базується на ідеї залучення великої кількості людей до процесу ідентифікації і вирішення власних проблем через налагодження і ведення ефективної комунікативної кампанії. Основними характеристиками моделі «місцевого розвитку» є організовані зусилля людей, спрямовані на покращення умов життя в локальній громаді, активне залучення жителів до вирішення власних проблем; розвиток можливостей і ресурсів громад, їх інтеграція; налагодження добровільної співпраці, побудованої на основі принципу самопомоги та взаємодопомоги; розвиток лідерського потенціалу місцевих жителів. «Місцевий розвиток» є, на думку Д. Лиховіта і Т. Семигіної, моделлю, спрямованою на створення сприятливого середовища в громаді задля її сталого розвитку через: сприяння розвитку довгострокових соціальних ініціатив; визначення пріоритетних дій і планування ефективної соціальної політики; активізацію громадянської позиції та самоорганізацію жителів громади, їх участь у вирішенні проблем громади; мобілізацію необхідних ресурсів; налагодження співпраці місцевих органів влади із мешканцями громади для визначення та ініціювання необхідних змін. Модель «розвитку громади» фокусується на процесі створенні і розбудови громади, що ведеться через роботу із широким репрезентативним сектором її представників. Базовими елементами такого процесу є розвиток лідерського потенціалу та навчання місцевих жителів. До дієвих форм, що реалізуються у межах моделі місцевого розвитку відносимо:

- соціальні проекти, ініційовані місцевими громадами, спрямовані на покращення умов життя вразливих груп населення через

модернізацію соціальної інфраструктури та підвищення якості соціальних послуг (створення центрів денного перебування інвалідів, реабілітаційних центрів, громадських приймалень, центрів надання соціальних послуг тощо);

- освітні проекти, що передбачають діяльність, спрямовану на підвищення рівня освіченості жителів громади (тренінги за різною тематикою, факультативи у загальноосвітніх навчальних закладах, заняття при бібліотеках тощо);

- діяльність гуртків, клубів, центрів за інтересами;

- створення наглядових, громадських, експертних рад, громадських організацій, комітетів, фондів розвитку громад;

- проведення зборів, дебатів, обговорень суспільно-важливих питань, громадських слухань тощо.

Соціальні працівники в межах застосування означеної моделі виступають у ролі фасилітатора, вчителя, каталізатора, тоді як клієнти – активні учасники процесу вирішення проблем.

Соціальне планування, на думку Д. Ротмана, зосереджене в основному на технічному процесі вирішення соціальних проблем у сферах надання соціальних послуг, громадського здоров'я, при вирішенні соціально-побутових проблем (наприклад, відсутність місця для проживання). Означена модель базується на ідеї ціленаправленого програмного розвитку, ретельно продуманого і контрольованого процесу змін, спрямованого на забезпечення соціальними послугами жителів громади. На рівні територіальної громади, соціальне планування має на меті здійснення аналізу соціальних умов, оцінку діяльності соціальних служб для удосконалення їх роботи та розвитку нових.

Соціальне планування передбачає побудову стратегії розвитку громади, плану заходів, спрямованих на вирішення актуальних проблем членів громади через організацію надання соціальних послуг. Модель «соціального планування» передбачає: залучення членів громади до визначення її потреб і проблем; реалізації заходів, спрямованих на їх задоволення і вирішення; оцінювання потреб, ресурсів і можливостей громади, діяльності соціальних служб; розробки планів і програм надання соціальних послуг населенню, їх замовлення через механізм закупівель, залучення державних та недержавних організацій до їх надання; забезпечення можливостей для вибору клієнтом провайдера соціальних послуг. До методів

залучення громадськості можна віднести: поглиблене інтерв'ю, вибіркові або суцільні опитування, робочі зустрічі та фокус-групи. При оцінюванні потреб і проблем мешканців громади варто апелювати до: опитування, аналізу документів, соціальних показників тощо. При оцінюванні ресурсів громади доцільно визначити види послуг, що надаються мешканцям; диференціювати соціальні установи, які їх надають та якість їх роботи. Планування і реалізація соціальних програм і проектів у громаді спрямована на покращення умов життєіснування певної категорії населення і вирішення проблем, що виникли. Розробці програми або проекту передують оцінка потреб і проблем конкретних цільових груп; вивчення досвіду із задоволення потреб і вирішення визначених проблем; визначення видів діяльності в межах програми/проекту, виконавців проекту/програми, ризиків, бенефіціарів та очікуваних результатів. Для закупівлі соціальних послуг визначають провайдера і спектр послуг, домовляються про вартість, укладають договір про співпрацю та здійснюють закупівлю соціальних послуг. При реалізації моделі «соціального планування» фахівець із соціальної роботи в громаді виступає у ролі експерта, аналітика, координатора програм і проектів; клієнти виступають у ролі споживачів послуг.

Ротманівська модель «соціальної дії» є ефективною у випадку, коли для задоволення потреб і вирішення проблем окремих груп, виникає необхідність зміни, перерозподілу ресурсів, влади або законодавства. Означена модель передбачає наявність у громаді пригноблених, вразливих груп, які ініціюють і беруть участь у соціальних заходах, спрямованих на вирішення власних проблем та задоволення інтересів. Соціальний працівник у межах моделі «соціальної дії» виступає у ролі представника інтересів, перекладача, активіста; в той час як клієнти – у ролі потерпілих, працівників, виборців тощо (Слозанська, 2018, с.78-89²³³).

Окрім описаних Г. Слозанською, вчені виділяють ще кілька видів (типів) моделей: пізнавальні, евристичні; моделі майбутнього – прогностичні; моделі бажаного, заданого стану.

Виходячи із мети та завдань моделювання, його цілями є: відобразити стан проблеми на даний момент; виявити найбільш гострі «критичні» моменти, «вузли» протиріч; визначити тенденції розвитку

²³³ Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія / за наук.ред.д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. Тернопіль: ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. 382 с.

і ті фактори, вплив яких може скоректувати небажаний розвиток; активізувати діяльність державних, громадських та інших організацій та осіб у пошуках оптимальних варіантів розв'язання соціальних завдань.

Модель має відповідати певним вимогам:

1) бути більш простою, більш зручною, давати інформацію про об'єкт, сприяти удосконаленню самого об'єкта;

2) сприяти визначенню чи поліпшенню характеристик об'єкта, раціоналізації способів його побудови, управлінню чи пізнанню об'єкта.

У цілому модель має відповідати таким вимогам:

– повноти, адекватності та еволюційності;
– бути абстрактною, щоб допускати варіювання великої кількості перемінних;

– задовольняти умови, які обмежують час вирішення завдання;

– орієнтуватися на реалізацію завдань за допомогою наявних можливостей;

– забезпечувати отримання нової корисної інформації про соціальний об'єкт чи явище;

– бути побудованою на використанні встановленої термінології;

– зумовлювати можливість перевірки її істинності, відповідності соціальному об'єкту, процесу, явищу (Слозанська, 2018, с.256²³⁴).

Модель процесу надання соціальних послуг різним категоріям населення в громаді покликана відтворити найважливіші взаємозв'язки між ключовими структурними елементами досліджуваної системи з метою налагодження якісного її функціонування та подальшого розвитку (Дембіцький, 2019²³⁵).

Моделювання як технологія соціальної роботи передбачає моделювання суб'єктів соціальної роботи (систем, служб, проєктів, програм, процесів, моделі спеціаліста); моделювання шляхів, способів вирішення проблемних ситуацій; моделювання позитивної поведінки особистості в різних умовах соціального життя; напрямків сучасної

²³⁴ Слозанська Г. І. Моделювання професійної діяльності у підготовці майбутніх соціальних працівників у ЗВО до роботи у територіальній громаді. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер.: Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород, 2018. № 2 (43). С. 255–260.

²³⁵ Дембіцький С. С. Моделювання соціальне. *Енциклопедія Сучасної України* / Редкол.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк [та ін.]; НАН України, НТШ. К.: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2019. URL: <https://esu.com.ua/article-68273>.

соціальної роботи з різними цільовими групами та категоріями населення (Семигіна, 2020, с.212²³⁶).

За допомогою моделювання процесу надання соціальних послуг потребуючим категоріям зможемо визначити і проаналізувати різні варіанти розвитку громади у цілому та сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) зокрема, вибрати найбільш прийнятний і оптимальний, виходячи з ресурсів, часу та сил, здатних забезпечити ці розвиток і реалізацію.

Для побудови моделі маємо чітко усвідомлювати її структуру. У випадку моделювання процесу надання соціальних послуг, розробимо теоретичну структурно-функціональну модель, яка включатиме наступні компоненти:

– цільовий компонент (окреслює мету і завдання, що її конкретизують);

– змістовий компонент (визначає сукупність ставлень, ціннісних орієнтацій, досвіду діяльності та знань; об'єктивні (суспільна система, навколишнє середовище, матеріальна сфера) та суб'єктивні (здатність індивіда діяти в певному напрямі) умови соціального процесу; об'єктивно існуючі потреби та інтереси (виступають джерелом діяльності особистості, соціальної групи));

– діяльнісний компонент (характеризує об'єкт і суб'єкт моделювання, форми, способи, засоби, ресурси взаємодії, спрямованої на реалізацію мети і завдань, освоєння змісту соціального процесу);

– контрольно-регулюючий компонент (відображає критерії і показники ефективності перебігу соціального процесу);

– результативний компонент (уособлює досягнуті результати та ступінь ефективності соціального процесу) (Shyian, 2019, 93-95²³⁷).

У цій публікації спробуємо наповнити означену структуру відповідним змістом.

Соціальні послуги є необхідними для всіх мешканців громади, але є категорії осіб, які, на наш погляд, потребують допомоги фахівців із

²³⁶ Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с. URL: https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/342003632_Sucasna_socialna_robota/links/5eddf6ae299bf1d20bd86768/Sucasna-socialna-robota.pdf

²³⁷ Shyian, A. A., Azarova, A. O., Nikiforova L. O., & Tkachuk, L. M. Моделювання комунікації між громадою та владою у процесі виконання соціальних проектів в контексті е-демократії та публічного адміністрування. Економічні горизонти, 1(8), 2019. 89–98. URL: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.1\(8\).2019.179384](https://doi.org/10.31499/2616-5236.1(8).2019.179384)

соціальної роботи першочергово. Україна, яка впродовж останніх дев'яти років перебуває в умовах війни з росією, переживає значні та важливі зміни, що стосуються всіх сфер життєдіяльності громадян та суспільства в цілому. Безперечним залишається факт, що найбільшого негативного впливу цих змін зазнають різні категорії населення: ті, хто включені у військові дії безпосередньо (військовослужбовці ЗСУ, парамедики, рятівники, особи, які проживають на лініях зіткнення (в так званих «сірих» зонах), на окупованих/деокупованих територіях та ін.) і ті, хто відчуває їх вплив щодня (волонтери, медичні працівники, внутрішньо переміщені особи та ін.). До перелічених категорій відносяться і родини військовослужбовців Збройних Сил України (далі – ЗСУ) та ветеранів війни.

Важливу роль у налагодженні нормальної життєдіяльності сімей військовослужбовців (ветеранів), створення безпечного середовища їх розвитку та формування життєстійкості, виконує фахівець із соціальної роботи-надавач соціальних послуг, який виступає у ролі посередника між сім'єю й соціумом та може вплинути на налагодження гуманних, морально і фізично здорових відносин у сім'ї, сімейно-сусідському оточенні, між дорослими й дітьми, між сім'єю та соціальним середовищем (Олексюк, 2011, с. 59²³⁸).

Виходячи із зазначеного, отримувачем соціальних послуг є конкретна сім'я військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни), включена у соціальне середовище. Метою надання соціальних послуг означеній категорії сімей є мінімізація впливу на таку сім'ю СЖО, організація її позитивно спрямованої життєдіяльності та гармонізація взаємодії сім'ї з соціальним середовищем. При цьому слід враховувати, що саме взаємозв'язок сім'ї військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) і соціального середовища, в якому вона функціонує, обумовлює основні завдання моделювання:

- створення умов для формування стійкості сім'ї до попередження, сприйняття і подолання складних життєвих ситуацій;
- підвищення потенціалу соціалізуючої дії сім'ї на своїх членів;
- відновлення й підтримку активності сім'ї;
- стимулювання потреби членів сім'ї у налагодженні процесу соціальної взаємодії;

²³⁸ Олексюк Н. Соціально-педагогічна робота з сім'ями військовослужбовців в умовах реформування Збройних Сил України [монографія]. Київ: Видавничий дім «Слово». 2011. 304 с.

– досягнення такого кінцевого результату, за якого необхідність у соціальній підтримці сім'ї зникне (Олексюк, 2011, с. 63-64²³⁹).

Як зазначають О. Логвінова і О. Расказова, усе розмаїття соціальної роботи з військовослужбовцями ЗСУ (ветеранами війни) стверджує такі особливі цінності, як:

– забезпечення достатніх умов життя військовослужбовців (ветеранів війни) та членів їхніх сімей (соціальний захист);

– періодичне задоволення соціальних потреб осіб, які перебувають у стані соціальної та економічної скрути (соціальна підтримка);

– задоволення соціальних потреб осіб шляхом надання їм соціальних послуг широкого спектру (соціальне обслуговування);

– соціально-педагогічна та психологічна допомога учасникам бойових дій (ветеранів війни), які опинились у СЖО, проведення семінарів та тренінгів (адаптаційна робота) (Логвінова, 2021, с. 69-70)²⁴⁰.

Соціальна робота з сім'єю військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) у цілому та надання цій сім'ї певних соціальних послуг зокрема підпорядковуватиметься принципам:

1) соціально-політичним:

– законності та прав людини, який полягає у забезпеченні державою та відповідними соціальними інститутами реалізації прав і свобод членів сім'ї, ратифікованих нашою державою;

– державного підходу до завдань, який реалізується шляхом активної участі держави у підготовці і організації соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців;

– зв'язку змісту соціальної роботи з конкретними умовами функціонування сім'ї військовослужбовця (ветерана війни), що полягає у організації допомоги та підтримки, зумовленій умовами макро- і мікросередовища цієї сім'ї; (Савицький, 2012²⁴¹);

2) соціально-педагогічним:

– особистісного підходу до професійної діяльності, який забезпечує облік у соціальній роботі усієї сукупності потреб кожного

²³⁹ Олексюк Н. Соціально-педагогічна робота з сім'ями військовослужбовців в умовах реформування Збройних Сил України [монографія]. Київ: Видавничий дім «Слово». 2011. 304 с. с.63-64.

²⁴⁰ Логвінова О., Расказова О. Соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми сім'ями в умовах тривалого конфлікту на Сході України. Соціальна робота та соціальна освіта. Умань. Вип. 2(7). с.62-71.

²⁴¹ Савицький В. І. До питання про предмет військової соціальної роботи [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://socio-journal.kpi.kiev.ua/archive/2012/1/20.pdf>

члена сім'ї військовослужбовця, переорієнтацію членів сім'ї з пасивно-споживчої на активно-змінюючу соціальну діяльність;

– диференційованого й індивідуального підходу до об'єкта діяльності, який передбачає необхідність відмежування конкретних потреб сім'ї військовослужбовця (ветерана війни) від загальних, врахування індивідуальних особливостей кожного члена сім'ї і ситуації, що склалася;

– суверенності сім'ї, який забезпечує врахування права сім'ї на пошук та отримання (чи відмови від) допомоги, вибору з наявних варіантів надання допомоги найбільш прийнятної для сім'ї, погодження щодо втручання в особисте життя сім'ї військовослужбовця (за винятком випадків, обумовлених законом);

3) організаційним:

– інтеграції, який забезпечує координацію зусиль керівництва громади, державних і недержавних організацій у вирішенні проблем сімей військовослужбовців (ветеранів війни);

– професійної компетентності, який передбачає надання допомоги спеціалістами відповідної кваліфікації та підкреслює обов'язковість професійної підготовки фахівця;

– контролю, який забезпечує контроль щодо організації та здійснення соціальної підтримки і захисту, їх результативності, а також формування рекомендацій з підвищення ефективності цих процесів (Давидова, 2022, с.23-24²⁴²);

4) специфічним:

– наукової обґрунтованості соціальної роботи, що забезпечує вивчення вітчизняного і зарубіжного досвіду, визначення змісту, організації та методики соціальної роботи з військовослужбовцями (ветеранами війни) та їх сім'ями;

– цілеспрямованості, відповідно до якого надавач соціальних послуг повинен цілеспрямовано досягати позитивного результату у роботі з сім'єю військовослужбовця (ветерана війни), впливаючи на свідомість, волю, почуття і вчинки як членів сім'ї, так і її оточення;

– універсальності, згідно якого слід виключити дискримінацію при наданні соціальної допомоги сім'ї військовослужбовця (ветерана війни) за будь-якими ознаками: ідеологічними, політичними,

²⁴²Давидова О., Нагірняк М. Основи військової соціальної роботи в Україні. Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, курсантів та молодих вчених, 9 листопада 2022 р.; [за ред.: Нагірняк М.Я.]. Львів : ЛДУ БЖД, 2022. 222 с.

релігійними, національними, расовими, віковими, тощо; принципу соціального реагування, який передбачає усвідомлення необхідності вживати заходів до виявлених проблем сім'ї військовослужбовця (ветерана війни), діяти відповідно до конкретних обставин соціальної ситуації індивідуальної сім'ї;

– клієнтоцентризму, що означає визнання пріоритету прав сім'ї військовослужбовця (ветерана війни) в усіх випадках, крім тих, де це суперечить правам та інтересам інших людей;

– опори на власні сили, який підкреслює суб'єктну роль сім'ї військовослужбовця (ветерана війни), її активну позицію у вирішенні своїх проблем (йдеться про сім'ї, достатньо дієздатні з огляду на їх інтелектуальні, психічні та фізичні ресурси); (Савицький, 2012²⁴³);

– конфіденційності, що полягає у забезпеченні нерозголошення тієї інформації про сім'ю військовослужбовця (ветерана війни), яка може завдати їй шкоди, чи дискредитувати її членів;

– толерантності, якого слід дотримуватись насамперед у роботі з сім'ями, які можуть не викликати симпатії у фахівця (політичні, релігійні й національні особливості індивідів, які потребують допомоги, їхні поведінкові стереотипи й сама зовнішність можуть виявитися неприємними для соціального педагога);

– системності, згідно якого сім'я військовослужбовця (ветерана війни) – це органічна єдність, що становить складну систему структурних елементів і функціональних взаємодій;

– об'єктивності, який у широкому соціологічному аспекті передбачає об'єктивний підхід до проблем сім'ї військовослужбовця (ветерана війни) на теоретичному й державно-організаційному рівнях; у вузькому розумінні – вимагає від фахівця, який надає допомогу сім'ї, подолання усіх проявів аберації (перекручувань у результатах соціального спостереження й технологічного вибору), які виявляються у результаті дії чинників, визначених самим соціальним педагогом;

– гуманізму, що має на меті професійну діяльність на основі людяності, емпатії, альтруїзму, прийняття особистості такою, як вона є – з усіма позитивними і негативними сторонами;

– фамілієцентризму (родиноцентризму), який передбачає, що у процесі організації соціальної роботи на всіх її рівнях права та

²⁴³ Савицький В. І. До питання про предмет військової соціальної роботи [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://socio-journal.kpi.kiev.ua/archive/2012/1/20.pdf>

інтереси сім'ї стоятимуть на першому місці, маючи пріоритет перед правами та інтересами держави, товариства і ін. (Капська, 2015, с. 187-192²⁴⁴).

У своїй сукупності вищевказані принципи визначають функції і сфери професійної діяльності фахівця з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), а саме:

– діагностичну функцію, яка зумовлює сферу соціальної діагностики і прогнозування. Соціальній діагностиці підлягають: соціальні потреби сімей військовослужбовців (ветеранів війни); ступінь розвитку цих потреб і їхнього задоволення; ступінь розвитку інфраструктури конкретної громади і її відповідності потребам жителів; ступінь гармонійності взаємодії військовослужбовців і членів їхніх сімей з соціальним середовищем;

– обслуговуючу функцію, що сприяє розвитку відповідної сфери соціально-побутового обслуговування; (Олексюк, 2009, с.45²⁴⁵);

– адаптаційну функцію, якій відповідає сфера соціальної адаптації (реадаптації) сімей військовослужбовців (ветеранів війни) та становлення кожного члена сім'ї як сім'янина, члена колективу, фахівця й ін.;

– превентивну, профілактичну і корекційну функції, які формують сферу соціальної профілактики й корекції поведінки членів сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) та умов і факторів військового середовища;

– реабілітаційну функцію, що зумовлює розвиток і функціонування сфери соціальної реабілітації і реалізується стосовно тих сімей військовослужбовців (ветеранів війни), членів їхніх сімей, які зазнали психотравмуючого впливу військової служби й ін.;

– анімаційну функцію, яка зумовлює формування і реалізацію сфери соціально-культурного розвитку і пов'язана не лише з організацією дозвілля сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), але і з гуманізацією вільного часу кожного її члена; (Казачек, 2022, с.31-32²⁴⁶);

²⁴⁴ Капська А.Й., Пеша І.В., Міхеєва О.Ю., Соляник М.Г. Технології соціально-педагогічної роботи з сім'ями : навчально-методичний посібник. К. : Видавничий дім «Слово», 2015. 325 с.

²⁴⁵ Олексюк Н. С. Організація соціально-педагогічного процесу в сім'ї військовослужбовця як важлива умова її позитивно спрямованої життєдіяльності. Вісник Житомирського державного університету. Випуск 46. Педагогічні науки. 2009. С. 43-46.

²⁴⁶ Казачек О., Власюк Я. Функції соціально-педагогічної роботи з сім'ями військовослужбовців Збройних Сил України. Правова та соціальна трансформація сучасного суспільства в умовах євроінтеграції України. Збірник наукових праць за матеріалами II Всеукраїнської науково-практичної конференції (22 листопада 2022 р.). Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2022. 108 с.

– освітню функцію, що зумовлює розвиток сфери підготовки і перепідготовки кадрів й охоплює військовослужбовців, які звільняються або вже звільнилися з військової служби (ветеранів війни), а також членів їхніх сімей та пов'язана з їх професійною орієнтацією, перепідготовкою на нові для них спеціальності й працевлаштуванням відповідно до потреб місцевого або регіонального ринків праці;

– прогностичну функцію, яка дозволяє прогнозувати перспективи розвитку і задоволення потреб сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни);

– організаційно-розпорядчу функцію, яка зумовлює розвиток і функціонування сфери менеджменту соціальної роботи;

– функцію забезпечення сприятливих соціально-екологічних умов для життєдіяльності та розвитку сімей військовослужбовців (ветеранів війни), що передбачає діяльність з усунення негативних факторів, поліпшення умов праці і побуту військовослужбовців, сприяння підвищенню можливостей працездатності військовослужбовців (ветеранів війни) і здатності їх сімей до соціального функціонування;

– функцію розвитку соціальних комунікацій, яка полягає у ліквідації напруженості та конфліктів;

– функцію соціальної освіти, яка проявляється у організації вивчення, узагальнення і поширення передового досвіду соціальної роботи; виданні та поширенні наукової, навчальної й методичної літератури з соціальної роботи у військовому середовищі; презентації програм і проектів соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців (ветеранів війни) (Казачек, 2022, с.32-33²⁴⁷).

Функції фахівця у соціальній роботі з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) тісно пов'язані з її напрямками. Основні напрями соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) зумовлюються проблемами, які виникають у кожній конкретній сім'ї. Їх можна одночасно вважати і цілями, що можуть конкретизуватися у вигляді певних завдань. До напрямів роботи соціального працівника з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) відносимо: соціальну

²⁴⁷ Казачек О., Власюк Я. Функції соціально-педагогічної роботи з сім'ями військовослужбовців Збройних Сил України. Правова та соціальна трансформація сучасного суспільства в умовах євроінтеграції України. Збірник наукових праць за матеріалами II Всеукраїнської науково-практичної конференції (22 листопада 2022 р.). Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2022. 108 с.

допомогу, соціальний захист, соціальну підтримку, соціальне забезпечення, соціальне обслуговування, соціальне посередництво, соціальну адаптацію, соціальну діагностику, соціальну профілактику, соціальну корекцію, соціальну реабілітацію, підготовку до цивільного життя та організацію освітньо-дозвіллевої діяльності (Олексюк, 2009, с. 43-44²⁴⁸).

Таким чином, соціальна робота з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) покликана задовольняти їхні різні соціальні потреби, а також потреби членів їх сімей. Виходячи із зазначеного вище, ще однією важливою умовою ефективності надання соціальних послуг сім'ї військовослужбовця (ветерана війни) є організація в ній соціально-педагогічного процесу – спеціально організованої послідовної зміни функціонування сім'ї, яка розвивається в часі і в межах визначеної виховної системи та спрямована на перетворення особистісних властивостей і якостей її членів (Ільчук, 2018, с.8²⁴⁹). Зміст даного процесу полягає у перетворенні соціально-педагогічних знань у власний потенціал сім'ї, що відбувається у чотири етапи:

– інформаційно-аналітичний, характерною особливістю якого є створення банку даних про: актуальні проблеми різних типів сімей, їх структуру, можливі наслідки життєдіяльності, ресурси і можливості та їх використання в обставинах, що склалися. Найважливішими завданнями соціального працівника цьому етапі є збір інформації та розробка загального стратегічного плану дій фахівця із соціальної роботи; оцінка рівня складності і характеру проблем сім'ї; аналіз можливостей щодо надання сім'ї необхідної допомоги;

– прогностичний, для якого характерним є інтенсивне формування обґрунтованих думок про можливі зміни у сім'ї в найближчому майбутньому і далекій перспективі, або про альтернативні шляхи її розвитку. До завдань цього етапу слід віднести: прогнозування змісту і тенденцій розвитку можливих психолого-педагогічних проблем сім'ї на різних стадіях, або в змінних умовах її життєдіяльності; моделювання та прогнозування ефективності діяльності фахівця щодо надання допомоги даній сім'ї;

²⁴⁸ Олексюк Н. С. Організація соціально-педагогічного процесу в сім'ї військовослужбовця як важлива умова її позитивно спрямованої життєдіяльності. Вісник Житомирського державного університету. Випуск 46. Педагогічні науки. 2009. С. 43-46.

²⁴⁹ Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2018. № 1. С. 114–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvttp_2018_1_12.

– спонукально-супровідний, який відрізняється особливою динамічністю і евристичним характером діяльності як соціального працівника, так і членів сім'ї, з якою він працює. Найважливіші завдання цього етапу: розробка і впровадження методик оцінки різних явищ, діяльності, спілкування, технологій соціального виховання; психолого-педагогічна допомога сім'ї (батьківський всеобуч, консультування, профілактика, корекція, сімейна терапія і ін.); соціалізація (соціальне виховання) членів сім'ї;

– відновно-реабілітаційний – етап активного включення сім'ї у вирішення власних проблем і освоєння усіма членами сім'ї технологій відновлення та підтримки життєвого потенціалу сім'ї. До найважливіших на цьому етапі відносяться завдання: діагностика сімей, на яких вплинули стресогенні чинники (втрата здоров'я, смерть/загибель близьких, непередбачувані події та ін.); відновлення втрачених функцій психічного і психологічного здоров'я сім'ї; проведення психолого-педагогічної реабілітації; узагальнення і впровадження вітчизняного і зарубіжного досвіду соціальної роботи з сім'єю, інновацій в соціальній сфері (Шумейко, 2019, с.7²⁵⁰).

У ході надання соціальних послуг сім'ї військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) фахівець із соціальної роботи почергово виступає у трьох основних ролях:

– порадника (інформує сім'ю про важливість і можливості взаємодії подружжя між собою та з дітьми; розповідає про розвиток дитини; дає педагогічні поради щодо виховання дітей);

– консультанта (консультує з питань сімейного законодавства, організації соціальної взаємодії та налагодження позитивно спрямованої життєдіяльності; інформує про методи виховання, орієнтовані на конкретну сім'ю; розкриває батькам способи забезпечення умов, необхідних для нормального розвитку та виховання дитини в сім'ї);

– захисника (захищає права індивіда (сім'ї) у випадку, коли відбувається порушення законних прав і свобод, нормальних умов

²⁵⁰ Шумейко А., Беспалько А. Основи військово-соціальної роботи в Збройних силах України та арміях провідних країн світу. Соціальна робота. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. № 1(5). 2019. С. 6-10.

життєдіяльності чи деградація особистості (алкоголізм, наркоманія, насильство тощо)) (Олексюк, 2009, с.44-45²⁵¹).

Форми соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) класифікують за такими ознаками:

- складом і кількістю учасників (індивідуальні, групові, масові);
- тривалістю (одноразові заходи, постійно діючі, «пульсуючі»);
- перспективою (розраховані на близьку перспективу, розраховані на середню перспективу, розраховані на віддалену перспективу);
- ступенем самостійності учасників (групи самопомоги, взаємодопомоги; ті, які працюють за допомогою консультанта, сім'ї, які працюють під безпосереднім керівництвом соціального педагога);
- рівнем творчості (інформаційні, репродуктивні, тренувальні, творчі);
- видом діяльності (ігрові, комунікативні, трудові, навчальні);
- умовами здійснення (екстрені, звичайні);
- характером спілкування (безпосередні, опосередковані);
- метою (спрямовані на збір та аналіз інформації, участь у формуванні сімейної політики, участь у реалізації сімейної політики і проведенні соціального супроводу сім'ї, профілактику неблагополуччя та його рецидивів, узагальнення результатів, контроль за якістю соціально-педагогічної роботи); складністю побудови (прості, складні, комплексні) (Міхеєва, 2018, с. 46-47²⁵²).

Найпоширенішими методами роботи соціального педагога з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) у процесі надання соціальних послуг є: бесіда, переконання, формування перспективи, вправа, заохочення, покарання, методи діагностики (спостереження (включене, систематичне, ситуативне), анкетування (відкрите і закрите), тестування, соціометрія, інтерв'ю, моніторинг) (Олексюк, 2011, с.188²⁵³).

Ефективність діяльності соціального педагога зумовлюється чіткою взаємодією та взаємовідповідністю методів, прийомів і засобів, які використовуються в межах усієї методики. У роботі з

²⁵¹ Олексюк Н. С. Організація соціально-педагогічного процесу в сім'ї військовослужбовця як важлива умова її позитивно спрямованої життєдіяльності. Вісник Житомирського державного університету. Випуск 46. Педагогічні науки. 2009. С. 43-46.

²⁵² Міхеєва О.Ю. Характеристика соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11 : Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2018. Вип. 25. С. 44-50. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_011_2018_25_9.

²⁵³ Олексюк Н. Соціально-педагогічна робота з сім'ями військовослужбовців в умовах реформування Збройних Сил України [монографія]. Київ: Видавничий дім «Слово». 2011. 304 с.

сім'ями військовослужбовців (ветеранів війни) використовують твірні (заохочення, увага, прохання, довіра, зміцнення індивіда у власні сили) і гальмівні (наказ, натяк, вдавана байдужість, недовіра, осуд, попередження, вибух емоцій) прийоми. У якості засобів соціальної/соціально-педагогічної роботи з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) найчастіше виступають книги, засоби масової інформації, природа і навколишнє середовище (Олексюк, 2009, с.46²⁵⁴)).

Особливості життєдіяльності сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) та багатоаспектність притаманних цим сім'ям проблем зумовили потребу у різноманітному та потужному ресурсному забезпеченні соціальної та соціально-педагогічної роботи з ними. Адже саме від наявності адекватного потребам ресурсного забезпечення, реальних можливостей його використання залежить ефективність виконання тих завдань, що постають перед соціальним працівником/педагогом у ході надання соціальних послуг означеній категорії сімей.

Для класифікації ресурсів для надання соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) скористаємося переліком ресурсів, визначених чинним законодавством та найбільш повною, на наш погляд, класифікацією ресурсів соціальної роботи, запропонованою О. Безпалько. Виходячи із означених класифікацій, усі ресурси для надання соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) поділяємо на: офіційні та неофіційні; внутрішні та зовнішні; реальні та потенційні (Безпалько, 2009, с.59-61²⁵⁵).

До офіційних ресурсів надання соціальних послуг відносимо засоби, використання яких передбачене чинним законодавством та нормативно-правовими документами. Серед них виділяємо: соціальні служби, навчально-виховні заклади, державні установи і організації, діяльність яких спрямована на виконання соціальних/соціально-педагогічних функцій, а також їх працівників, устаткування і обладнання, документацію та технології, якими володіють спеціалісти. Не викликає сумніву той факт, що відповідальність за

²⁵⁴ Олексюк Н. С. Організація соціально-педагогічного процесу в сім'ї військовослужбовця як важлива умова її позитивно спрямованої життєдіяльності. Вісник Житомирського державного університету. Випуск 46. Педагогічні науки. 2009. С. 43-46.

²⁵⁵ Безпалько О. В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. К.: Центр учбової літератури, 2009. С. 75.

покращення життєдіяльності сімей військовослужбовців ЗСУ (ветерана війни) покладено, перш за все, на державу, яка повинна здійснювати послідовну та цілеспрямовану соціальну політику щодо військовослужбовців і членів їхніх сімей. Важливу роль у подоланні сім'єю військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) СЖО та налагодженні їх позитивно спрямованої життєдіяльності відіграють, насамперед, територіальні центри соціального обслуговування.

Друга важлива група ресурсів – це неофіційні ресурси для надання соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), до яких можна віднести державні, громадські, релігійні організації, їх працівників та прихильників, що виконують волонтерську та добродійну діяльність, спрямовану на подолання назрілих соціальних проблем. Вивчення досвіду роботи дає можливість стверджувати, що важливу роль у наданні соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) відіграють неурядові організації (Соціальна педагогіка, 2008, с. 137-140²⁵⁶).

Проведене дослідження дозволяє нам стверджувати, що найбільш активними у цьому напрямку роботи на загальнонаціональному рівні є організації щодо:

- попередження торгівлі людьми, жорстокості, насильства в сім'ї (Міжнародний жіночий правозахисний центр «Ла Страда-Україна»);
- формування гендерної рівності, гендерної ідентифікації в дитячому і молодіжному середовищі (Школа Рівних Можливостей, Гайди України, Центр «Волонтер»);
- профілактики насильства в сім'ї, у тому числі щодо дітей (Міжнародний гуманітарний центр «Розрада»);
- підготовки молоді до сімейного життя (Гайди України, Асоціація планування сім'ї);
- підтримки і допомоги дітям з обмеженими можливостями, членам їх сімей («Джерело», «Школа – життя», «Церебрал»);
- соціальної роботи з неблагополучними сім'ями (Нідерландський благодійний фонд «Софія», «Every child», «Надія і житло для дітей») тощо [4, с. 214].

Протягом останнього десятиріччя з метою попередження чи подолання гострих проблем сімей військовослужбовців ЗСУ розгортається активна і продуктивна співпраця фахівців із соціальної

²⁵⁶ Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / За заг. ред. проф. І.Д.Звереві. К.: Центр учбової літератури, 2008. 336с.

роботи територіальних громад і Церкви. Релігійний вплив на військовослужбовця ЗСУ і членів його сім'ї може відбуватися завдяки використанню священниками (капеланами) різних форм роботи, більшість із яких аналогічні за зовнішніми ознаками до форм соціального виховання (семінари, лекції, консультації, святкові міроприємства, екскурсії тощо). Ефективними на сьогоднішній день видами соціальної та соціально-педагогічної діяльності Церкви з сім'єю військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) є: освітня (інформування, допомога у навчанні та вихованні), виховна (формування у батьків педагогічної культури), психологічна (підтримка, корекція та реабілітація) та посередницька (організація, координація, інформування) робота (Капська, 2010, с.211-213²⁵⁷).

Найважливішу роль, з точки зору соціальної роботи як науки і практики, у забезпеченні ефективності надання соціальних послуг виконують як внутрішні (особистісні) ресурси учасників означеного процесу, до яких відносяться такі психологічні характеристики індивіда, як: особистісні характеристики (особливості характеру, темпераменту, а також інтереси, мотиви, потреби і цінності); особливості пізнавальних процесів (мислення, мови, пам'яті, сприймання, уваги і уяви); особливості прояву емоційно-вольових станів індивіда; освітній рівень; професійні та соціальні уміння і навички, так і власний потенціал сім'ї військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) у цілому (Капська, 2011, с.98-101²⁵⁸).

Виходячи із мети і завдань соціального обслуговування та опираючись на висновки науковців А. Капської, І. Пешої вважаємо, що під власним потенціалом сім'ї слід розуміти сукупність наявних соціальних, психолого-педагогічних, етичних, економічних та інших значущих джерел і можливостей у досягненні певної сімейної мети, що існують, як правило, у прихованому вигляді і здатні проявитися у разі необхідності (Капська, с. 89²⁵⁹). Окрім цього, у ході дослідження нами виявлено статичний і динамічний компоненти власного потенціалу сім'ї. Статичний компонент власного потенціалу сім'ї проявляється в її потенційних можливостях (виховних, педагогічних,

²⁵⁷Капська А. Й., Олексюк Н. С., Калаур С. М., Фалинська З. З. Соціально-педагогічна робота з проблемними сім'ями: [навчально-методичний посібник]. Тернопіль: Астон, 2010. 304 с.

²⁵⁸ Соціальна педагогіка: Підручник. 5-те вид. виправ. та доп. / [За ред. проф. А. Й. Капської]. К.: Центр учбової літератури, 2011. 488 с.

²⁵⁹ Капська А. Й., Пеша І. В. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. К.: Центр учбової літератури, 2012. 232 с.

психологічних, етичних, психофізіологічних і інших), які відображають рівень готовності сім'ї та її здатність до самостійного налагодження позитивно спрямованої життєдіяльності.

Що стосується динамічного компонента власного потенціалу сім'ї, то він відображає такі стани сім'ї, як, наприклад, «психологічний клімат сім'ї», емоційні переживання і ставлення членів сім'ї як один до одного, так і до інших людей чи явищ. Динамічний компонент включає також здатність сім'ї протистояти ситуативним впливам соціального середовища, бажання і можливості членів сім'ї взаємопідтримки і взаємодії.

Результати проведеного нами дослідження дозволяють стверджувати, що власний потенціал сім'ї військовослужбовця ЗСУ (ветерана війни) ґрунтується на сімейних цінностях, поточних і перспективних сімейних цілях, знаннях і вміннях членів сім'ї, їх соціальних ролях, здатності протидіяти дестабілізуючому впливу зовнішніх або внутрісімейних чинників тощо.

Що стосується зовнішніх ресурсів соціального обслуговування сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), то вони сприяють розв'язанню індивідуальних і суспільних проблем, які може використати як отримувач, так і надавач соціальних послуг й включають:

- інституційні (соціальні інститути, соціальні служби, громадські і релігійні організації),
- інформаційні (законодавча і нормативно-правова база, документи, спеціальна література, матеріали у ЗМІ, Інтернеті, усна інформація),
- людські (спеціалісти – фахівці-практики і науковці, волонтери),
- матеріальні (фінанси, приміщення, обладнання, транспорт, одяг, ліки, продукти харчування) ресурси (Зверева, 2006, с. 82²⁶⁰).

У якості потужного зовнішнього ресурсу для надання соціальних послуг, найбільш стабільною і визнаною у військових підрозділах ЗСУ організацією, покликаною здійснювати у тому числі й соціальне обслуговування сімей виступає Рада сімей військовослужбовців військового підрозділу (частини). У межах встановлених нормативними документами функцій, Рада сімей військовослужбовців має право: проводити моніторинг проблем сімей

²⁶⁰ Соціальний супровід сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах: [методичний посібник] / І. Д. Зверева та ін. К.: Держсоцслужба, 2006. 104 с.

військовослужбовців, соціально-побутових умов дошкільних та загальноосвітніх закладів і надавати відповідні рекомендації або пропозиції командирам військових частин; брати участь у плануванні та проведенні дозвіллевих заходів і сприяти поширенню різних форм сімейного виховання; одержувати в установленому порядку від командування військової частини, органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та громадських організацій інформаційні та аналітичні матеріали, необхідні для виконання покладених на неї завдань; висувати свої представників для участі у роботі житлових комісій військових частин, розподілі путівок до санаторіїв, дитячих оздоровчих таборів; розглядати звернення військовослужбовців та членів їх сімей (Капська, 2010, с.154²⁶¹). Вважаємо за доцільне також детальніше зупинитися на таких зовнішніх ресурсах для надання соціальних послуг, як інформаційні ресурси, а саме – на його нормативно-правовому забезпеченні, оскільки захист та підтримка сім'ї, як своєрідної моделі суспільства на конкретному історичному етапі його розвитку, є одним із головних напрямів соціальної політики нашої держави.

Аналіз низки законодавчих та нормативно-правових документів (Конституції України, Цивільного та Сімейного кодексів України, Законів України «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», «Про Збройні Сили України», «Про реформування Збройних Сил України», «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців і членів їх сімей» «Про військовий обов'язок і військову службу», «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків під час проходження військової служби у Збройних Силах України (ЗСУ) та інших військових формуваннях», «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб», «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та ін.) дозволяє стверджувати, що усі вони передбачають заходи щодо основних напрямів (соціального захисту, соціальної допомоги, соціального забезпечення, надання соціальних послуг) соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців ЗСУ і регламентують соціальну та соціально-

²⁶¹ Капська А. Й., Олексюк Н. С., Калаур С. М., Фалинська З. З. Соціально-педагогічна робота з проблемними сім'ями: [навчально-методичний посібник]. Тернопіль: Астон, 2010. 304 с.

педагогічну роботи, спрямовані на забезпечення їх нормальної життєдіяльності, створення належних умов для повноцінного і самодостатнього функціонування сім'ї та виховання дітей, формування культури сімейних стосунків; забезпечення стійкості сім'ї до сприйняття і подолання важких життєвих ситуацій.

Проте чинне законодавство щодо військової служби, статусу військовослужбовців ЗСУ, їх соціального захисту та соціально-побутового обслуговування значною мірою уже є застарілим і не гарантує можливості реального захисту прав і свобод військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) та членів їх сімей, а у зв'язку з війною та економічними проблемами у державі, дія більшості положень цих документів навіть призупинена, а заходи, заплановані у них, не виконуються.

Виходячи з багаторічного досвіду взаємодії з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), теоретичного аналізу досліджень з означеної проблеми та офіційної статистики, ми дійшли висновку, що для вдосконалення правового поля соціальної роботи з сім'ями військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) необхідно внести зміни до законодавчої і нормативно-правової бази. Зокрема це стосується питань: бюджету, зокрема оплати праці; кредитування житлового будівництва; надання кредитів для здобуття освіти; соціального захисту сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) з дітьми; організації соціальної/соціально-педагогічної роботи з сім'ями військовослужбовців ЗСУ на фаховій основі.

Реальними є ті ресурси для надання соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), які щоденно застосовуються у ході розв'язання соціальних чи соціально-педагогічних проблем (органи соціального захисту, відділи виховної та соціально-психологічної роботи військового підрозділу та їх фахівці), а потенційними ресурсами є такі, що володіють необхідним потенціалом і можуть бути використані у майбутньому (керівництво частини, в якій служить військовослужбовець ЗСУ, громадські та релігійні організації тощо) (Безпалько, 2009, с. 70²⁶²).

Таким чином, приходимо до висновку, що ресурсне забезпечення у своїй сукупності відіграє важливу роль у наданні соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) і являє собою

²⁶² Безпалько О. В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. К.: Центр учбової літератури, 2009. С. 75.

низку ефективних засобів і механізмів, які соціальний працівник може використовувати з метою виконання конкретних завдань щодо розв'язання проблем в означених сім'ях, а також задля покращення результативності власної професійної діяльності. При цьому соціальний працівник повинен враховувати особливості різних видів ресурсів та реальні можливості їх використання. Без сумніву, різноманітність ресурсів для надання соціальних послуг сім'ям військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни) сприяє підвищенню його ефективності, мобільності в діяльності та комплексному впливу на отримувачів соціальних послуг.

Результатом надання соціальних послуг у громаді є попередження (у разі необхідності – вирішення) складних проблем, з якими стикаються сім'ї військовослужбовців ЗСУ (ветеранів війни), налагодження їх позитивно спрямованої життєдіяльності та забезпечення сталого розвитку як цієї категорії сімей, так і громади у цілому.

Таким чином, моделювання соціальних процесів є надзвичайно важливою технологією соціальної роботи, що дозволяє побудувати складну соціальну систему, виявити фактори, які впливають на її функціонування та умови, оптимальні для розвитку, передбачити перебіг подій у ній та визначити кінцевий результат її дії. Моделювання процесу надання соціальних послуг жителям територіальної громади дає можливість передбачити виникнення та розвиток СЖО і запобігти їм, створити оптимальні умови для функціонування як громади у цілому, так і для окремих категорій сімей (зокрема, сімей військовослужбовців ЗСУ (ветеранів) та оптимізувати соціальну роботу в громаді. Вважаємо, що власне через особливості організації життєдіяльності сімей військовослужбовців ЗСУ моделювання є оптимальною технологією передбачення тенденцій їх функціонування та розвитку, застосування якої допоможе передбачити, а, отже, уникнути чи швидко подолати складні життєві обставини, в яких ці сім'ї можуть опинитися.