

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка
Факультет педагогіки і психології

Кафедра соціальної роботи та соціальної педагогіки

Бакалаврська робота

на тему:

«ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ТА ПІДХОДИ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
В УМОВАХ ВОЄННИХ ДІЙ»

Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»
(Спеціальність: 231 Соціальна робота)

ВИКОНАЛА:

Студентка СР-48

П'єцова Тетяна Богданівна

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:

доктор педагогічних наук, професор

Калаур Світлана Миколаївна

Робота захищена з оцінкою:

«_____» («_____»)

Тернопіль 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННИХ ДІЙ	8
1.1. Соціальні послуги як об’єкт наукового аналізу: сутність, класифікація та нормативно-правове забезпечення.....	8
1.2. Принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у кризових і надзвичайних ситуаціях.....	12
1.3. Особливості соціальної роботи з вразливими категоріями населення в умовах війни (ВПО, сім’ї військовослужбовців, діти, люди з інвалідністю, літні особи)	16
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	21
2.1. Організація, методи та інструментарій емпіричного дослідження діяльності соціальних служб	21
2.2. Аналіз потреб отримувачів соціальних послуг та оцінка ефективності роботи соціальних установ.....	24
2.3. Проблеми, бар’єри та шляхи підвищення ефективності надання соціальних послуг в умовах воєнних дій.....	30
Висновки до розділу 2	34
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ.....	47

АНОТАЦІЯ

П'ЄЦОВА Тетяна Богданівна «Основні принципи та підходи до надання соціальних послуг в умовах воєнних дій» бакалаврська робота –Тернопіль, 2026. 48 с.

Досліджено теоретичні та практичні аспекти надання соціальних послуг в умовах воєнних дій.

Об'єктом дослідження є система соціальних послуг, що надаються громадянам в умовах воєнного стану в Україні.

У роботі досліджено теоретичні засади соціальної роботи в кризових умовах, проаналізовано сутність соціальних послуг, їх класифікацію та нормативно-правове забезпечення, розглянуто принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у надзвичайних ситуаціях. Проведено дослідження практики надання соціальних послуг на базі Тернопільської спеціальної школи Тернопільської обласної ради, здійснено аналіз потреб отримувачів соціальних послуг та оцінено ефективність діяльності соціальних установ в умовах воєнного стану. Виявлено основні проблеми та бар'єри у сфері надання соціальних послуг. На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення системи соціальних послуг.

Ключові слова: соціальні послуги, соціальна робота, воєнний стан, соціальна підтримка, вразливі категорії населення, внутрішньо переміщені особи, соціальні служби.

ANNOTATION

Pietsova TETIANA BOHDANIVNA «Basic Principles and Approaches to Providing Social Services under Conditions of Military Actions» Bachelor`s Thesis – Ternopil, 2026. – 48 pages.

Theoretical and practical aspects of providing social services under conditions of military actions were studied.

The object of the research is the system of social services provided to citizens under martial law in Ukraine.

The paper examines the theoretical foundations of social work in crisis conditions, analyzes the essence of social services, their classifications and legal framework, and considers the principles of organization and functioning of social service system in emergency situations. A study of the practice of providing social services was conducted on the basis of the Ternopil Special School of the Ternopil Regional Council. The needs of social services recipients were analyzed and the effectiveness of social institutions under martial law was assessed. The main problems and barriers in the field of social service provision were identified. Based on the obtained results, practical recommendations for improving the social service system were developed.

Keywords: social services, social work, martial law, social support, vulnerable population groups, internally displaced persons, social service institutions.

ВСТУП

Актуальність дослідження. Повномасштабна війна в Україні істотно трансформувала соціальну сферу, загостривши потребу в ефективній організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. Воєнні дії спричинили масове переміщення населення, зростання кількості сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах, посилення психологічного навантаження на дітей і дорослих, а також ускладнення доступу до базових соціальних гарантій. За таких умов соціальна підтримка стає не лише інструментом допомоги окремим громадянам, а й важливим чинником збереження суспільної стабільності та згуртованості.

Складність сучасної ситуації зумовлює необхідність переосмислення підходів до організації соціального супроводу в кризових умовах. Війна створює динамічне та нестабільне середовище, у якому традиційні механізми надання соціальних послуг часто виявляються недостатньо гнучкими. Соціальні служби стикаються з проблемами координації, дефіцитом ресурсів, перевантаженням фахівців і потребою швидкого реагування на нові виклики.

Науковий інтерес до проблеми соціальної роботи в умовах воєнного стану обумовлений також тим, що більшість попередніх досліджень були зосереджені переважно на діяльності соціальних служб у період мирного часу або в умовах локальних криз. Натомість сучасна ситуація потребує системного аналізу практики функціонування соціальних інституцій саме в умовах тривалого воєнного протистояння.

Суттєвий внесок у розроблення теоретичних і практичних аспектів соціальної роботи зробили українські науковці, зокрема І. Албул, О. Андронік, А. Андрющенко, М. Беник, В. Костіна та інші. У їхніх працях висвітлено питання професійної підготовки соціальних працівників, нормативно-правового регулювання соціальної сфери, особливостей роботи з вразливими категоріями населення.

Таким чином, актуальність обраної теми визначається потребою комплексного осмислення теоретичних засад і практичних механізмів надання

соціальних послуг у період воєнного стану. Особливо важливим є вдосконалення професійної підготовки фахівців, розширення міжсекторальної співпраці та адаптація соціальних послуг до реальних потреб різних груп населення. Реалізація цих завдань сприятиме підвищенню стійкості громад і зміцненню системи соціального захисту в умовах тривалої кризи.

Об'єктом дослідження є система соціальних послуг, що надаються громадянам в умовах воєнних дій.

Предметом дослідження виступають принципи, підходи та технології надання соціальних послуг в умовах кризових ситуацій, а також практичні аспекти організації соціальної роботи з різними категоріями вразливого населення.

Метою дослідження є узагальнення теоретичних засад та аналіз практики надання соціальних послуг у воєнний період.

Для досягнення мети визначено такі **завдання**:

1. Проаналізувати сутність, класифікацію та нормативно-правове забезпечення соціальних послуг в Україні.
2. Вивчити принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у кризових ситуаціях.
3. Дослідити особливості соціальної роботи з вразливими категоріями населення під час воєнних дій.
4. Проаналізувати організаційні та практичні аспекти роботи соціальних служб і ефективність надання соціальної підтримки та розробити практичні рекомендації щодо оптимізації системи соціальних послуг та підвищення професійної компетентності фахівців.

У роботі застосовано **комплекс методів** теоретичного та емпіричного аналізу, зокрема: теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення наукових джерел; емпіричні – спостереження, анкетування та аналіз документів; практичні – вивчення досвіду соціальних установ та оцінка ефективності соціальних послуг.

Теоретичне значення дослідження полягає у систематизації сучасних підходів до соціальної роботи в умовах воєнного стану та уточненні принципів організації соціальних послуг.

Практичне значення роботи проявляється у можливості застосування отриманих результатів для удосконалення діяльності соціальних служб, розробки методичних рекомендацій та підвищення професійної компетентності соціальних працівників.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 48 сторінок, містить 1 рисунок, 1 таблицю та 2 додатки. Список використаних джерел налічує 55 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННИХ ДІЙ

1.1. Соціальні послуги як об'єкт наукового аналізу: сутність, класифікація та нормативно-правове забезпечення

Соціальні послуги є ключовим елементом забезпечення життєдіяльності населення, особливо у складних умовах воєнного часу. Вони забезпечують підтримку вразливих категорій громадян, сприяють адаптації до кризових ситуацій та зміцненню соціальної стабільності в державі. В умовах України, де тривають бойові дії, система соціальних послуг набуває стратегічного значення для підтримки життя та здоров'я населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та осіб із обмеженими можливостями.

Соціальні послуги визначаються як комплекс заходів, спрямованих на задоволення соціальних потреб людей у різних сферах життя. Як зазначає І. Албул, підготовка фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги в кризових умовах є критично важливою для забезпечення життєдіяльності населення. Надання таких послуг включає психологічну підтримку, матеріальну допомогу, медичний супровід та соціальне консультування, що дозволяє максимально ефективно реагувати на потреби вразливих груп [1, с. 10].

Соціальні послуги у воєнний час набувають особливого значення, оскільки забезпечують підтримку при евакуації, переселенні та відновленні життєвих умов. Основною метою їх надання є збереження фізичного, психологічного та соціального благополуччя громадян. Дослідники підкреслюють, що без належної організації соціальні послуги не можуть ефективно виконувати свої функції. В. Костіна зазначає, що важливим елементом є адаптація європейських стандартів до українських реалій [4, с. 131].

Класифікація соціальних послуг дозволяє систематизувати їх за різними критеріями: функціональним, територіальним та цільовим. О. Андронік та

О. Макогін підкреслюють, що нормативно-правове забезпечення цих послуг визначає рамки їх надання та контролю. Найбільш поширеною є функціональна класифікація, що включає соціальні, медичні, освітні, психологічні та реабілітаційні послуги. Територіальна класифікація визначає послуги, що надаються в громадах, міських центрах та сільській місцевості. Цільова класифікація виділяє послуги для дітей, осіб літнього віку, ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та людей з інвалідністю [2, с. 56].

Нормативно-правова база соціальних послуг в Україні є основою їхнього функціонування та регулювання. А. Андрющенко і С. Горбунова-Рубан наголошують, що правові акти визначають права, обов'язки та стандарти як надавачів, так і отримувачів послуг [3, с. 37]. Основними документами є Закон України «Про соціальні послуги», Класифікатор соціальних послуг та постанови Кабінету Міністрів, що регулюють порядок надання послуг у воєнний та надзвичайний період [41; 40; 39]. Ці нормативні акти визначають стандарти якості, фінансове забезпечення та контроль за виконанням. В умовах війни законодавство адаптується до потреб переселенців, ветеранів та осіб, що постраждали від бойових дій. Правова база спрямована на забезпечення доступності, своєчасності та ефективності соціальної допомоги. Важливим аспектом є співпраця державних і недержавних організацій у наданні послуг.

Професійна підготовка кадрів соціальної сфери є важливим елементом ефективного надання соціальних послуг. Як зазначає А. Колосок, соціальні працівники повинні володіти компетенціями з кризового управління, психологічної підтримки та організаційного менеджменту. Підготовка фахівців передбачає теоретичне та практичне навчання, включаючи роботу в громадах, постраждалих від війни. Це дозволяє швидко реагувати на кризові ситуації та координувати дії між різними службами [16, с. 94].

Організаційно-правові механізми забезпечення соціальних послуг включають систему управління, фінансування та контролю якості. Е. Дмитренко підкреслює, що важливим є поєднання державного фінансування та залучення недержавних організацій. Це дозволяє збільшити охоплення послуг та підвищити

їх ефективність. Управлінські механізми передбачають чітке розподілення функцій між центральними та місцевими органами влади. В умовах війни зростає роль мобільних команд та волонтерських ініціатив, що надають соціальні послуги у прифронтових регіонах [8, с. 238].

Соціальні послуги регулюються на рівні законодавства та нормативних актів. О. Денисюк наголошує, що система правового забезпечення визначає рамки діяльності та гарантує права отримувачів [7, с. 215]. Основними джерелами є Закон України «Про соціальні послуги», нормативні акти Кабінету Міністрів та спеціальні постанови щодо воєнного часу. Законодавство забезпечує чіткі критерії відбору отримувачів, стандарти надання послуг та механізми контролю якості. Воєнний стан вносить корективи в регламенти, зокрема спрощує процедури отримання допомоги переселенцями.

Функціональний підхід до соціальних послуг дозволяє враховувати специфіку різних категорій населення. С. Остряніна підкреслює, що ефективність допомоги залежить від адаптації послуг до потреб конкретних груп. Наприклад, літні люди потребують медичного та психологічного супроводу, а внутрішньо переміщені особи – житла та матеріальної допомоги. Соціальні працівники повинні вміти швидко оцінити потреби та надати комплексну допомогу. Для цього використовуються стандартизовані методики оцінки та індивідуальні плани підтримки. В умовах війни особлива увага приділяється мобільності та швидкому реагуванню [33, с. 263].

Психологічна підтримка є невід'ємною частиною соціальних послуг у воєнний період. Т. Захаріна зазначає, що травмовані війною особи потребують комплексної психологічної допомоги. Вона включає кризові інтервенції, психокорекційні заходи та соціально-психологічне консультування. Підтримка здійснюється як індивідуально, так і групово, з урахуванням вікових та соціальних особливостей [12, с. 57].

Соціальні послуги також виконують функцію представництва інтересів громадян. А. Дуля та В. Лютий відзначають, що особливо це актуально для внутрішньо переміщених осіб. Послуги передбачають юридичну підтримку,

допомогу у відновленні документів та захист прав. Соціальні працівники виступають посередниками між громадянами та державними органами, забезпечуючи доступ до ресурсів [9, с. 18].

Ефективність соціальних послуг визначається організаційною структурою та ресурсним забезпеченням. В. Ісаченко та Н. Левченко зазначають, що антикризовий менеджмент дозволяє оптимізувати процеси надання допомоги. Організаційні механізми включають планування, координацію, контроль та моніторинг. Важливою є роль фінансового забезпечення та використання державних та донорських ресурсів. Стандарти якості визначають обсяг та види послуг, що надаються в умовах війни. Професійна компетентність соціальних працівників безпосередньо впливає на результативність послуг [14, с. 120].

Соціальні послуги в умовах воєнного стану потребують постійного вдосконалення. Т. Лях, А. Бойко та А. Харітонов відзначають, що успішні практики передбачають інтеграцію державних і громадських ініціатив. Вони включають мобільні групи, центри психологічної допомоги та інформаційні платформи. Постійний моніторинг дозволяє виявляти слабкі місця та коригувати діяльність [24, с. 50].

У сучасних умовах міжнародні стандарти соціальних послуг стають орієнтиром для України. М. Беник та О. Дем'янишина підкреслюють необхідність адаптації європейських практик до українських реалій. Вони охоплюють стандарти якості, професійної підготовки та управління послугами. Впровадження таких стандартів дозволяє підвищити ефективність та прозорість роботи соціальних служб [4, с. 135].

Соціальні послуги в умовах воєнного стану в Україні є комплексним інструментом підтримки населення, що включає матеріальну, психологічну, медичну, юридичну та реабілітаційну допомогу. Ефективність їх надання залежить від професійної підготовки кадрів, нормативно-правового забезпечення та організаційної координації між державними та громадськими структурами. Класифікація соціальних послуг та стандартизація процесів дозволяють забезпечити комплексність та своєчасність допомоги.

1.2. Принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у кризових і надзвичайних ситуаціях

Організація соціальних послуг у кризових та надзвичайних ситуаціях набуває особливого значення для забезпечення стабільності та життєздатності громад. В умовах України, де тривають воєнні дії, такі послуги стають критично необхідними для підтримки внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, людей з інвалідністю та інших вразливих категорій. Науковий аналіз таких принципів дозволяє оптимізувати процеси надання допомоги та підвищити стійкість громади. (Рис.1.1.)

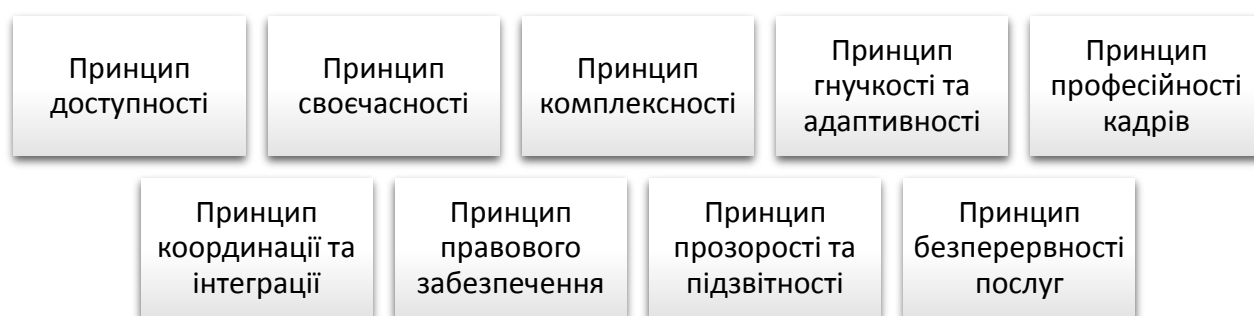


Рис.1.1. Основні принципи організації та функціонування системи соціальних послуг

Принцип доступності передбачає, що соціальні послуги повинні бути фізично та інформаційно доступними для всіх категорій населення. А. Колосок підкреслює, що у кризових умовах важливо забезпечити мобільні та дистанційні форми надання допомоги, щоб охопити прифронтові території та віддалені громади. Доступність включає не лише географічний аспект, а й психологічний та економічний – люди мають відчувати, що можуть скористатися послугою без зайвих бар'єрів [16, с. 94].

Принцип своєчасності акцентує увагу на швидкому реагуванні на потреби населення у кризових умовах. В. Костіна зазначає, що запізніла допомога зменшує ефективність підтримки та може поглиблювати соціальні проблеми. Соціальні служби повинні оперативно оцінювати потреби та організовувати надання послуг.

Це включає мобілізацію ресурсів, координацію між відомствами та застосування кризових протоколів [5, с. 47].

Принцип комплексності полягає у наданні соціальних послуг у вигляді взаємопов'язаного комплексу заходів. Інтеграція медичних, психологічних, матеріальних та правових послуг підвищує ефективність допомоги. Комплексність дозволяє одночасно задовольняти різноманітні потреби населення [5, с. 48].

Принцип гнучкості та адаптивності означає, що система соціальних послуг повинна оперативно реагувати на змінні умови. Т. Марчак підкреслює, що під час воєнних дій з'являються нові потреби та ризики, що вимагають адаптивних рішень. Гнучкість реалізується через модульні підходи, мобільні групи та дистанційні сервіси. Адаптивність дозволяє перенаправляти ресурси туди, де вони потрібні найбільше. Важливим є також оновлення нормативних документів і протоколів у відповідь на нові виклики [26, с. 19].

Принцип професійності кадрів визначає, що соціальні працівники повинні володіти компетенціями для роботи у кризових умовах. Професіоналізм включає знання нормативно-правової бази та міжнародних стандартів. Працівники повинні вміти швидко приймати рішення та координувати дії з іншими службами. Постійне підвищення кваліфікації є критично важливим. Компетентність працівників безпосередньо впливає на якість та ефективність соціальних послуг. Підготовка включає роботу з травмованими особами та сім'ями [1, с. 12].

Принцип координації та інтеграції підкреслює необхідність взаємодії між різними суб'єктами соціальної допомоги. О. Андронік та О. Н. Макогін зазначають, що чітка координація дозволяє уникнути дублювання функцій та оптимізувати ресурси. Інтеграція включає державні та недержавні організації, волонтерські групи та міжнародні партнери. Спільна робота сприяє ефективному використанню матеріальних і людських ресурсів. Координація також забезпечує своєчасність та якість надання послуг [2, с. 60].

Принцип правового забезпечення гарантує відповідність діяльності соціальних служб законодавству. А. Андрющенко та С. Горбунова-Рубан підкреслюють, що правова база визначає стандарти якості, права та обов'язки

отримувачів та надавачів послуг. Закони та нормативні акти регламентують порядок надання соціальної допомоги у надзвичайних ситуаціях. Підготовка кадрів повинна включати знання нормативних документів. Правове забезпечення дозволяє запобігти порушенням та забезпечити захист прав громадян [3, с. 37].

Принцип прозорості та підзвітності визначає, що діяльність соціальних служб має бути відкритою для громадськості та контролюючих органів. Прозорість підвищує довіру населення та забезпечує ефективний розподіл ресурсів. Підзвітність передбачає регулярне звітування про обсяги, якість та результати надання послуг. Використання цифрових платформ дозволяє оперативно інформувати громаду про діяльність соціальних центрів та мобільних команд. Це знижує ризик корупції та зловживань у сфері соціальної допомоги [5, с. 52].

Принцип безперервності послуг полягає у тому, що допомога має надаватися без перерв, навіть у найскладніших умовах. І. Панов підкреслює, що у воєнний час відсутність послуг може призвести до соціальної дестабілізації та погіршення стану вразливих груп. Соціальні служби повинні мати запасні плани та резерви для забезпечення безперервності. Мобільні бригади та дистанційні консультації допомагають підтримувати послуги у віддалених або небезпечних регіонах. Безперервність включає психологічну підтримку, матеріальне забезпечення та медичну допомогу [34, с. 208].

Принцип участі громадян передбачає активну залученість населення до планування та реалізації соціальних програм. Т. Захаріна відзначає, що включення громади у процес прийняття рішень підвищує ефективність соціальних заходів. Громадські обговорення, опитування та фокус-групи дозволяють врахувати реальні потреби населення. Активна участь сприяє формуванню довіри та відповідальності громадян за результати допомоги. Соціальні служби мають заохочувати волонтерство та співпрацю з місцевими організаціями [12, с. 57].

Принцип індивідуалізації передбачає адаптацію соціальних послуг під конкретні потреби окремих отримувачів. Стандартні рішення часто не враховують різноманіття життєвих ситуацій у кризових умовах. Індивідуалізація включає оцінку потреб, розробку персоналізованих планів підтримки та супровід фахівців.

Вона особливо важлива для людей з інвалідністю, дітей, ветеранів та постраждалих від воєнних дій. Індивідуальні підходи дозволяють підвищити ефективність ресурсів і уникнути непотрібних витрат [5, с. 49].

Принцип партнерства передбачає тісну взаємодію державних, громадських та міжнародних організацій. Ефективне партнерство дозволяє об'єднати ресурси та компетенції для надання комплексної допомоги. Спільні проєкти та координаційні платформи підвищують охоплення послуг. Партнерство сприяє обміну досвідом та інноваційними практиками. Воно дозволяє залучати додаткові фінансові та людські ресурси. Партнерські відносини підвищують якість надання послуг у кризових умовах. Соціальні служби повинні підтримувати довгострокові зв'язки з ключовими стейкхолдерами [5, с. 52].

Принцип оцінки та моніторингу акцентує увагу на необхідності систематичного контролю якості надання соціальних послуг. С. Дембіцький та О.Злобіна зазначають, що без регулярної оцінки ефективності допомоги важко коригувати стратегії та планувати ресурси. Моніторинг включає збір даних, аналіз показників та внесення корективів у роботу служб. Він дозволяє визначати прогалини у наданні послуг та оперативно реагувати. Оцінка ефективності також включає задоволеність отримувачів послуг. Використання цифрових платформ полегшує збір та обробку даних у режимі реального часу [6, с. 150].

Принцип безпеки передбачає забезпечення фізичної та психологічної захищеності отримувачів та працівників соціальних служб. В. Ісаченко та Н.Левченко підкреслюють, що під час воєнних дій ризики для життя та здоров'я людей значно зростають. Соціальні служби повинні дотримуватися протоколів безпеки та забезпечувати безпечні умови роботи. Це включає захист від фізичних загроз, психологічних травм та інформаційних ризиків [14, с. 120].

Принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у кризових і надзвичайних ситуаціях формують основу ефективної допомоги населенню. Вони забезпечують доступність, комплексність, безперервність та гнучкість послуг, що критично важливо в умовах війни або інших криз.

1.3. Особливості соціальної роботи з вразливими категоріями населення в умовах війни (ВПО, сім'ї військовослужбовців, діти, люди з інвалідністю, літні особи)

Соціальна робота в умовах війни є особливо складною та багатогранною сферою, оскільки вимагає комплексного підходу до підтримки вразливих категорій населення. Ефективна робота соціальних служб у кризових умовах потребує високого рівня професійної підготовки та знання специфіки потреб різних груп. Вразливі категорії населення, такі як внутрішньо переміщені особи (ВПО), сім'ї військовослужбовців, діти, люди з інвалідністю та літні особи, потребують особливих форм підтримки.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) є однією з найбільш уразливих категорій населення під час війни. О. Дуля та В. Лютий зазначають, що ВПО стикаються з проблемами житла, доступу до медичних послуг та психологічної підтримки. Соціальні працівники повинні здійснювати комплексну оцінку потреб, враховуючи вік, стан здоров'я та соціальний статус кожної особи. Важливим є швидке забезпечення житлом та гуманітарною допомогою. Додатково потрібна інтеграція ВПО у місцеві громади через освітні та соціальні програми. Практика показує, що мобільні бригади та дистанційні консультації ефективно покривають віддалені або небезпечні території [9, с. 18].

Сім'ї військовослужбовців потребують специфічної підтримки, оскільки перебування близьких на фронті створює високий рівень стресу. Т. Захаріна підкреслює, що соціальна робота з цими сім'ями включає психологічний супровід, матеріальну допомогу та юридичну консультацію. Діти у таких сім'ях часто відчують тривогу та психологічні травми. Соціальні працівники організовують групи підтримки, освітні заходи та психологічні сесії [12, с. 56].

Діти, які опинилися у зоні конфлікту або в умовах переміщення, є надзвичайно вразливою категорією. А. Гревцов зазначає, що крім матеріальної підтримки, діти потребують психологічної реабілітації та соціалізації. Соціальні працівники організовують дитячі центри, освітні програми та ігрові терапії.

Важливо проводити моніторинг стану здоров'я та розвитку дітей. Психологічні втручання включають роботу з травмою та страхами. Діти потребують стабільного оточення та передбачуваних правил поведінки [5, с. 48].

Соціальна робота з дітьми включає терапевтичні та освітні програми, які сприяють відновленню психологічного комфорту. Важливим є проведення індивідуальних консультацій та групових занять. Освітні програми допомагають зберегти навчальний процес під час переміщення. Психологічна підтримка сприяє подоланню травми та страхів. Соціальні працівники взаємодіють із батьками та опікунами, щоб підвищити ефективність допомоги [3, с. 40].

Люди з інвалідністю стикаються з додатковими бар'єрами під час війни, включаючи обмежений доступ до медичних, соціальних та транспортних послуг. Ю. Песоцька зазначає, що соціальна робота з цією категорією передбачає індивідуальний підхід та адаптовані програми [35, с. 123]. Важливо забезпечувати доступ до засобів реабілітації та спеціалізованого обладнання. Соціальні працівники координують дії з медичними установами.

Важливо забезпечити доставку медичних препаратів та спеціального обладнання. Соціальні працівники координують дії з медичними та реабілітаційними установами. Психологічна підтримка допомагає подолати страхи та тривогу. Забезпечення права на освіту та працевлаштування є критичною складовою [8, с. 241].

Літні особи, які проживають у зонах конфлікту або переміщені, є надзвичайно вразливою групою через фізичні, психологічні та соціальні обмеження. Н. Кривоконь підкреслює, що соціальна робота з літніми людьми включає матеріальну допомогу, психологічну підтримку та соціальну інтеграцію. Важливо забезпечити регулярне медичне спостереження та доставку медикаментів. Соціальні працівники організовують волонтерську допомогу та мобільні групи для доставки продуктів. Психологічна підтримка допомагає боротися з депресією та ізоляцією. Особлива увага приділяється безпеці літніх людей під час евакуації [21, с. 5].

Соціальна робота з літніми особами включає доставку продуктів та ліків, психологічну підтримку та організацію дозвілля. Важливо проводити моніторинг стану здоров'я та соціальної активності. Волонтерські програми дозволяють оперативно реагувати на потреби літніх людей. Координація з місцевими громадами та медичними закладами забезпечує комплексність допомоги. Психологічна підтримка сприяє зменшенню тривожності та депресії [54, с. 45].

Одним із ключових аспектів соціальної роботи з ВПО є адаптація до нових соціальних умов та інтеграція в громаду. С. Дембіцький підкреслює, що ефективна інтеграція передбачає підтримку житла, освіти та працевлаштування. Соціальні працівники організовують навчальні курси, тренінги та консультації для адаптації дорослих та дітей. Важливо враховувати культурні та мовні особливості переселенців. Психологічна підтримка допомагає подолати травматичні переживання та знизити рівень стресу [6, с. 215].

Особлива увага приділяється сім'ям військовослужбовців, де часто спостерігається подвійне навантаження на членів родини. О. Андронік та О.Макогін зазначають, що комплексна підтримка включає юридичні консультації, допомогу у вирішенні соціальних та фінансових питань. Соціальні працівники організовують групи взаємопідтримки, психологічні тренінги та освітні програми для дітей. Важливо забезпечити доступ до державних пільг та виплат. Психологічні інтервенції знижують рівень тривожності та депресії. Співпраця з місцевими громадами дозволяє швидко реагувати на кризові ситуації [2, с. 72].

Для ефективної роботи з усіма категоріями населення важливим є міждисциплінарний підхід. В. Костіна зазначає, що інтеграція психологів, медиків та соціальних працівників дозволяє комплексно вирішувати проблеми клієнтів. Командна робота забезпечує швидкий обмін інформацією та координацію дій. Використання сучасних технологій дозволяє відстежувати надання соціальних послуг. Спільна робота державних та громадських структур підвищує ефективність допомоги. Важливим є навчання персоналу кризовим методикам та психологічній підтримці [18, с. 142].

Підготовка соціальних працівників до роботи з вразливими категоріями потребує спеціалізованих навчальних програм. І. Албул зазначає, що професійна підготовка включає психологічну підготовку, кризову комунікацію та знання законодавства. Важливо навчати працівників оцінювати ризики та потреби клієнтів. Практичні тренінги підвищують готовність до роботи в умовах війни [1, с. 12].

Використання інноваційних технологій у соціальній роботі дозволяє покращити доступність послуг для вразливих груп. Н. Кабусь підкреслює, що цифрові платформи, мобільні додатки та онлайн-консультації підвищують ефективність надання допомоги. Вони дозволяють координувати дії різних служб та моніторити потреби населення. Соціальні працівники можуть оперативно реагувати на кризові ситуації. Дистанційна підтримка особливо актуальна для віддалених або небезпечних територій [15, с. 17].

Соціальна робота з вразливими категоріями населення в умовах війни є багаторівневою системою, що включає матеріальну, психологічну та соціальну підтримку. Ефективність допомоги залежить від комплексності підходів, міждисциплінарної взаємодії та готовності соціальних працівників до кризових ситуацій. Основними категоріями, що потребують спеціальної уваги, є ВПО, сім'ї військовослужбовців, діти, люди з інвалідністю та літні особи.

Висновки до розділу 1

У цьому розділі детально розглянуто принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у кризових і надзвичайних ситуаціях, а також особливості соціальної роботи з вразливими категоріями населення під час війни. Аналіз літератури та практичних досліджень показав, що ефективна система соціальних послуг потребує комплексного підходу, який поєднує державні, громадські та міжнародні ресурси.

Підкреслено значення міждисциплінарного підходу, який дозволяє поєднувати соціальні, психологічні та медичні аспекти роботи з постраждалими

категоріями населення. В умовах війни та воєнного стану, коли традиційні соціальні структури часто порушені, залучення мобільних бригад, волонтерів та цифрових платформ стає критично важливим для забезпечення безперервності послуг.

Розглянуто специфіку роботи з вразливими групами, що дозволяє визначити пріоритети соціальної допомоги та розробити індивідуальні плани для кожної категорії. Для ВПО це інтеграція в нове соціальне середовище, підтримка освіти та працевлаштування; для сімей військовослужбовців – психологічна підтримка та юридичне консультування; для дітей – терапевтичні та навчальні програми; для людей з інвалідністю – забезпечення доступу до медичних, реабілітаційних та освітніх послуг; для літніх осіб – комплекс заходів з медичного та соціального супроводу.

Також підкреслено важливість професійної підготовки соціальних працівників як основи успішного надання послуг у кризових умовах. Підготовка включає знання законодавства, навички кризового менеджменту, психологічну підготовку та володіння цифровими інструментами для віддаленого консультування.

Виділено роль інноваційних технологій та цифрових платформ у соціальній роботі. Вони дозволяють підвищити доступність послуг, координувати діяльність різних служб та організацій, моніторити потреби населення та оцінювати ефективність наданої допомоги.

Отже, соціальні послуги у кризових і надзвичайних ситуаціях є критично важливою складовою стійкості громад. Комплексний підхід, міждисциплінарна взаємодія, професійна підготовка працівників та використання інноваційних технологій забезпечують ефективність допомоги в умовах війни.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Організація, методи та інструментарій емпіричного дослідження діяльності соціальних служб

Перехід від теоретичного аналізу проблеми до її практичного вивчення є закономірним етапом цієї роботи, оскільки саме емпіричний матеріал дає можливість побачити, як функціонують соціальні послуги в реальних умовах воєнного стану, які потреби мають їх отримувачі та з якими труднощами стикаються установи, що надають підтримку.

Емпіричне дослідження було організоване на базі Тернопільської спеціальної школи Тернопільської обласної ради. Вибір саме цього закладу був зумовлений тим, що він поєднує освітню, корекційну, реабілітаційну та соціально-підтримувальну функції, а відтак дає змогу простежити практику надання соціальних послуг у комплексному вигляді. Метою діяльності закладу є навчання, виховання, соціальна адаптація та самовизначення дітей з порушеннями слуху, мовлення та затримкою психічного розвитку.

Із 2010 року в закладі відкрито класи для дітей з тяжкими порушеннями мовлення. Навчання дітей із загальним недорозвитком мовлення I–II рівнів, зумовлених алалією чи дизартрією, потребує тривалої та послідовної корекційної роботи. Вона здійснюється не лише під час уроків, а й через додаткові форми супроводу: логоритміку, лікувальну фізкультуру, індивідуальні заняття з логопедом. Із 2013 року у школі також функціонують класи інтенсивної педагогічної корекції для дітей із затримкою психічного розвитку.

На час проведення дослідження у школі навчалось 126 учнів. Матеріально-технічна база закладу дає змогу реалізовувати не лише освітні, а й реабілітаційні та соціально-підтримувальні завдання. У школі функціонують 18 навчальних кабінетів, комп'ютерний клас, лінгафонний кабінет, чотири кабінети індивідуальної слухової роботи, обладнані інтерактивною дошкою,

мультимедійним проектором, багатофункціональними пристроями, FM-системами, програмами «Видима мова» та «Світ звуків», безпроводною звукопідсилювальною системою у вільному звуковому полі. Крім того, збудовано новий корпус зі спортивним залом, актовим залом і залом ритміки. Для дітей, які перебувають у закладі цілодобово, створено належні побутові умови: спальні кімнати, п'ятиразове харчування, душові кабінки з гарячою водою.

У межах дослідження основну увагу було зосереджено на батьках учнів як безпосередніх представниках отримувачів соціальних послуг. Саме батьки щоденно взаємодіють із закладом, звертаються по консультації, організовують супровід дитини, оцінюють доступність та якість допомоги. Вибірка склала 28 респондентів, серед яких 8 осіб мали статус внутрішньо переміщених осіб.

Метою емпіричного дослідження було з'ясувати, як батьки оцінюють практику надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, які послуги вважають найбільш необхідними, які проблеми вбачають у діяльності соціальних установ та які ресурси розглядають як найбільш дієві. Для досягнення цієї мети було поставлено кілька конкретних дослідницьких завдань: виявити актуальні потреби сімей; з'ясувати рівень їхньої поінформованості про доступні послуги; оцінити доступність, своєчасність і результативність допомоги; виявити бар'єри в отриманні послуг; узагальнити пропозиції батьків щодо покращення роботи установ у воєнний період.

У дослідженні було використано два взаємодоповнювальні емпіричні методи: бесіду та анкетування. Їх поєднання дозволило отримати як глибші якісні дані про переживання, оцінки й індивідуальний досвід батьків, так і кількісні показники, необхідні для узагальнення результатів.

Метод бесіди застосовувався з метою більш глибокого розуміння життєвих ситуацій респондентів, їхнього суб'єктивного бачення якості соціальної підтримки та тих труднощів, які не завжди можна зафіксувати стандартизованим опитуванням. Бесіда мала напівструктурований характер: дослідник користувався заздалегідь підготовленим переліком тематичних запитань, але водночас залишав

простір для додаткових уточнень, розширених відповідей, конкретних прикладів із життя (Додаток А).

Метод анкетування дав можливість систематизувати відповіді батьків, зіставити їх між собою та подати результати в кількісній формі. Анкета була спрямована на вивчення кількох змістових блоків: потреба у соціальних послугах; найбільш затребувані види допомоги; оцінка доступності та якості послуг; основні бар'єри у зверненні; зміни в потребах сімей у зв'язку з воєнним станом; загальна оцінка ефективності роботи соціальних установ (Додаток Б).

Питання бесіди формувалися так, щоб виявити реальні життєві труднощі сімей, їхній досвід взаємодії з фахівцями, ставлення до соціальної допомоги, а також особливості отримання послуг в умовах війни. Запитання анкети були сформульовані чітко, зрозуміло і доступно для батьків, без перевантаження професійною термінологією.

Організація дослідження передбачала кілька послідовних етапів. На першому етапі, підготовчому, було здійснено уточнення мети та завдань емпіричної частини, визначено базу дослідження, окреслено категорію респондентів, підготовлено програму бесіди та анкету. На цьому етапі також було враховано особливості воєнного часу: потребу в делікатній комунікації, можливу емоційну напругу в батьків, необхідність дотримання конфіденційності та добровільності участі.

Другий етап був пов'язаний із безпосереднім збором даних. Спочатку було проведено бесіди з батьками, під час яких з'ясовувалися їхні актуальні потреби, труднощі, рівень задоволеності допомогою, бачення сильних і слабких сторін роботи соціальних установ. Саме на цьому етапі вдалося зафіксувати живі реакції респондентів, конкретні приклади, типові переживання та найбільш болючі запити. Після цього було організовано анкетування 28 батьків.

Третій етап передбачав обробку, систематизацію та інтерпретацію отриманих результатів. Відповіді бесід були згруповані за змістовими напрямками, що дозволило виокремити найбільш повторювані теми. Анкетні дані було підраховано у числовому та відсотковому вираженні, після чого проведено їхній аналітичний розгляд. Узагальнення результатів дало можливість перейти до висновків щодо

реальних потреб отримувачів соціальних послуг, рівня ефективності роботи установ та чинників, які ускладнюють або, навпаки, посилюють результативність соціальної підтримки.

Отже, емпіричне дослідження було організоване на базі Тернопільської спеціальної школи Тернопільської обласної ради як закладу, у діяльності якого поєднуються освітні, корекційні, реабілітаційні та соціально-підтримувальні компоненти. Вибірка охопила 28 батьків учнів, серед яких 8 внутрішньо переміщених осіб.

2.2. Аналіз потреб отримувачів соціальних послуг та оцінка ефективності роботи соціальних установ

Практичне дослідження потреб отримувачів соціальних послуг в умовах воєнного стану дає змогу перейти від загальних міркувань про необхідність соціальної підтримки до розуміння того, які саме запити є першочерговими, як їх оцінюють батьки дітей з особливими освітніми потребами та наскільки ефективною вони вважають діяльність установ, з якими взаємодіють.

Під час бесід із батьками було з'ясовано, що потреба у соціальних послугах в умовах воєнного стану є не ситуативною, а стійкою та багатовимірною. Вона охоплює не лише матеріальну підтримку, як це може здаватися на перший погляд, а й консультативну, психологічну, інформаційну, організаційну та реабілітаційну допомогу. Батьки часто наголошували, що в умовах війни вони живуть у стані постійної внутрішньої напруги, а тому потребують не просто окремих послуг, а зрозумілої системи супроводу.

Батьки неодноразово підкреслювали, що їм бракує чітких пояснень, куди саме звертатися з тим чи іншим питанням, які види допомоги доступні, хто відповідає за оформлення пільг, як швидко можна отримати консультацію. Одна з матерів зазначила: *«Найважче не те, що допомоги немає, а те, що не завжди розумієш, де її шукати. Поки все дізнаєшся, вже втрачаєш сили»*. Інша респондентка наголосила: *«Коли є дитина з особливими потребами, будь-яка*

затримка або незрозумілість дуже виснажує. Треба, щоб інформація була простою і доступною».

Бесіди показали високу актуальність психологічної підтримки. Причому йшлося не лише про дітей, а і про батьків, які часто самі перебувають у стані емоційного перевантаження. Окремі респонденти прямо говорили про накопичену втому, тривожність, страх за майбутнє дитини. Один із батьків зауважив: *«Дитині важко, але й батькам теж важко. Ми весь час мусимо триматися, а насправді теж потребуємо підтримки».* Мати дитини з тяжкими порушеннями мовлення сказала: *«Після повітряних тривог і новин дитина стає ще більш напруженою, але я і сама не завжди знаю, як правильно реагувати. Потрібна допомога фахівця».*

Батьки позитивно оцінювали той факт, що в школі працюють фахівці, які розуміють потреби дітей, однак наголошували: у воєнний період особливо важливо, щоб ці послуги не переривалися, а також щоб була можливість отримати їх у разі зміни режиму навчання чи виникнення складних обставин у сім'ї. Одна з відповідей звучала так: *«Коли все більш-менш стабільно, ми справляємося. Але якщо починаються збої, переїзди, хвороби чи тривалі тривоги, тоді відчувається, наскільки важлива безперервність допомоги».*

Окрема група відповідей стосувалася матеріально-побутових труднощів. Особливо виразно ця тема звучала у висловлюваннях батьків із числа внутрішньо переміщених осіб. Для них проблеми житла, доходу, витрат на транспорт, лікування та спеціальні засоби реабілітації нерідко поєднувалися між собою і посилювали одна одну. Одна з мам, яка має статус ВПО, зазначила: *«Коли ти переїжджаєш, то спочатку думаєш тільки про безпеку. Але потім приходить розуміння, що дитині потрібні заняття, обстеження, режим, а на все це треба сили і гроші».* В іншій відповіді пролунало: *«Навіть коли є підтримка, вона не завжди покриває те, що справді потрібно сім'ї з дитиною, яка потребує постійної уваги».*

Під час бесід батьки також висловлювали своє бачення ефективності роботи соціальних установ. Більшість респондентів визнавали, що в умовах війни сам факт збереження роботи служб, наявності консультацій, супроводу та комунікації вже є

важливим показником результативності. Водночас батьки звертали увагу на нерівномірність допомоги: десь фахівці діють швидко й уважно, а десь людина змушена кілька разів звертатися з одним і тим самим запитом. Влучно це підсумувала одна з матерів: *«Є хороші фахівці, які реально допомагають, але система в цілому ще дуже залежить від людського фактора»*.

Для поглиблення та кількісного підтвердження виявлених тенденцій було проведено анкетування 28 батьків. Узагальнені результати подано в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Результати анкетування батьків щодо надання соціальних послуг в умовах
воєнного стану

Питання анкети	Варіант відповіді	Кількість	%
Чи відчуваєте Ви потребу в соціальних послугах в умовах воєнного стану?	Так, постійно	21	75,0
	Час від часу	7	25,0
	Ні	0	0,0
Які послуги є для Вашої сім'ї найбільш потрібними?	Психологічна підтримка	20	71,4
	Інформаційно-консультативна допомога	18	64,3
	Матеріальна підтримка	16	57,1
	Корекційно-реабілітаційні послуги	22	78,6
	Соціальний супровід сім'ї	14	50,0
Чи достатньо Ви поінформовані про доступні соціальні послуги?	Так	9	32,1
	Частково	15	53,6
	Ні	4	14,3
Наскільки доступними для Вас є соціальні послуги?	Повністю доступні	8	28,6
	Частково доступні	16	57,1
	Малодоступні	4	14,3
Як часто Ви зверталися по соціальну допомогу протягом останнього року?	Часто	12	42,9
	Іноді	13	46,4
	Не звертався(лася)	3	10,7
Чи змінилися потреби Вашої сім'ї після запровадження воєнного стану?	Значно зросли	19	67,9
	Частково зросли	8	28,6
	Не змінилися	1	3,5
Які труднощі найчастіше виникають під час отримання послуг?	Недостатня інформація	15	53,6
	Тривале очікування	12	42,9
	Складність процедур	11	39,3
	Емоційне виснаження / брак сил звертатися	14	50,0
	Транспортні або побутові труднощі	9	32,1

Чи задоволені Ви якістю соціальних послуг, які отримуєте?	Повністю задоволений(а)	7	25,0
	Частково задоволений(а)	17	60,7
	Не задоволений(а)	4	14,3
Чи отримує Ваша дитина достатню підтримку від фахівців?	Так	15	53,6
	Частково	11	39,3
	Ні	2	7,1
Які зміни могли б покращити систему допомоги?	Більше психологічної підтримки	19	67,9
	Краща поінформованість сімей	17	60,7
	Спрощення процедур	14	50,0
	Розширення матеріальної підтримки	15	53,6
	Посилення міжвідомчої взаємодії	13	46,4
Чи вплинув воєнний стан на емоційний стан Вашої дитини?	Так, суттєво	18	64,3
	Частково	8	28,6
	Ні	2	7,1
Як Ви загалом оцінюєте ефективність роботи соціальних установ?	Висока	6	21,4
	Середня	18	64,3
	Низька	4	14,3

Аналіз результатів анкетування підтвердив висновки, отримані в ході бесід. Передусім привертає увагу те, що 100 % опитаних у тій чи іншій мірі відчують потребу в соціальних послугах: 75,0 % зазначили, що така потреба є постійною, ще 25,0 % – що вона виникає час від часу. Це свідчить про те, що для сімей, які виховують дітей з порушеннями слуху, мовлення чи затримкою психічного розвитку, соціальна підтримка в умовах воєнного стану не є другорядною чи епізодичною.

Найбільш затребуваними виявилися корекційно-реабілітаційні послуги (78,6 %) та психологічна підтримка (71,4 %). Це логічно, оскільки в умовах війни діти з особливими потребами особливо болісно реагують на порушення звичного режиму, підвищену тривожність, нестачу стабільності та емоційної безпеки. Водночас для батьків важливо не втратити доступ до фахової допомоги, яка забезпечує розвиток дитини. Високий показник інформаційно-консультативної допомоги (64,3 %) свідчить, що родини потребують не лише конкретних послуг, а й навігації в системі допомоги. Матеріальна підтримка важлива для 57,1 % опитаних, що також є показовим, адже війна посилює фінансову вразливість навіть

відносно стабільних сімей, а для родин ВПО це питання набуває особливої гостроти.

Показники поінформованості є доволі стриманими: лише 32,1 % респондентів вважають, що достатньо знають про доступні соціальні послуги, тоді як 53,6 % поінформовані лише частково, а 14,3 % прямо вказали на недостатню обізнаність. Це означає, що однією з проблем системи є не лише наявність або відсутність послуг, а й якість інформування населення.

Схожа ситуація простежується щодо доступності послуг. Лише 28,6 % батьків назвали їх повністю доступними, тоді як більшість – 57,1 % – оцінила доступність як часткову. Ще 14,3 % респондентів вважають послуги малодоступними. Тут важливо бачити не просто статистику, а реальний зміст цих відповідей. Часткова доступність часто означає, що послуга ніби існує, але скористатися нею важко: заважає графік, транспорт, перевантаженість фахівців, складність маршруту звернення або психологічна втома самих батьків.

Результати щодо частоти звернень по допомогу показують, що більшість сімей мають живий практичний досвід взаємодії з соціальною сферою: 42,9 % зверталися часто, 46,4 % – іноді, і лише 10,7 % протягом останнього року не зверталися зовсім. Це означає, що оцінки респондентів базуються на власному досвіді, а не на загальних уявленнях. Одночасно дуже промовистим є показник зростання потреб: 67,9 % опитаних вказали, що після запровадження воєнного стану потреби сім'ї значно зросли, ще 28,6 % – що вони частково зросли. Фактично лише одна особа з 28 зазначила, що змін не відбулося.

Серед труднощів, які виникають при отриманні послуг, найчастіше називалися недостатня інформація (53,6 %), емоційне виснаження та брак сил звертатися (50,0 %), тривале очікування (42,9 %) та складність процедур (39,3 %). Це свідчить, що бар'єри мають не лише організаційний, а й психологічний характер. Людина може знати, що допомога існує, але бути настільки виснаженою, що сам процес звернення здається надто обтяжливим.

Щодо якості соціальних послуг, то тільки 25,0 % батьків повністю задоволені нею, тоді як 60,7 % задоволені частково. Часткова задоволеність у цьому випадку

видається найбільш показовою оцінкою: вона означає, що батьки бачать корисність і значення наявної допомоги, однак водночас відчують її недостатність, фрагментарність або нерівномірність. Не задоволені якістю 14,3 % респондентів, і хоча це не домінуючий показник, він також свідчить про наявність проблемних зон у роботі системи.

Важливим є те, що 53,6 % батьків вважають підтримку своєї дитини з боку фахівців достатньою, а ще 39,3 % – частково достатньою. Це свідчить про доволі позитивне сприйняття професійної роботи безпосередньо в закладі. Інакше кажучи, батьки значно краще оцінюють конкретних фахівців і реальну допомогу дитині, ніж систему загалом. Така розбіжність є характерною для соціальної сфери: там, де є професійна включеність, емпатія та індивідуальний підхід, оцінки вищі; там, де спрацьовує формалізована система маршрутизації, затримки чи бюрократичні процедури, оцінки помітно знижуються.

Окрему аналітичну вагу має результат щодо емоційного стану дітей: 64,3 % батьків вказали на суттєвий вплив війни, ще 28,6 % – на частковий. Це означає, що переважна більшість родин фіксує негативні психоемоційні наслідки воєнного стану для дітей. Відтак соціальні послуги в сучасних умовах не можуть обмежуватися матеріальною чи консультативною допомогою.

Щодо можливих шляхів покращення системи, то респонденти найчастіше відзначали потребу в розширенні психологічної підтримки (67,9 %), покращенні поінформованості сімей (60,7 %), посиленні матеріальної допомоги (53,6 %), спрощенні процедур (50,0 %) та кращій міжвідомчій взаємодії (46,4 %). Ці відповіді дозволяють побачити, в якому напрямі батьки самі уявляють підвищення ефективності системи: не через окремі разові заходи, а через більш зрозумілу, людяну та координовану модель допомоги.

Загальна оцінка ефективності роботи соціальних установ виявилася переважно середньою: так відповіли 64,3 % респондентів. Високу оцінку дали 21,4 %, низьку – 14,3 %. Таким чином, соціальні установи не сприймаються як неефективні, але й не оцінюються як повністю результативні. Швидше йдеться про

систему, яка виконує свої функції в ускладнених умовах, проте потребує зміцнення, кращої координації, більшої доступності та чутливості до стану сімей.

Узагальнюючи результати бесід і анкетування, можна стверджувати, що в умовах воєнного стану потреби отримувачів соціальних послуг значно ускладнилися. Для батьків дітей з особливими освітніми потребами найбільш важливими є не окремі ізольовані послуги, а системна підтримка, що поєднує корекційно-реабілітаційну, психологічну, інформаційно-консультативну та матеріальну допомогу. Оцінка ефективності роботи соціальних установ є загалом помірно позитивною, але респонденти чітко вказують на сфери, які потребують покращення: доступність інформації, зменшення процедурних бар'єрів, оперативність реагування та посилення психологічного супроводу.

Отже, проведене емпіричне дослідження підтвердило, що в умовах воєнного стану потреби сімей, які виховують дітей з порушеннями слуху, мовлення та затримкою психічного розвитку, істотно зростають і набувають комплексного характеру.

2.3. Проблеми, бар'єри та шляхи підвищення ефективності надання соціальних послуг в умовах воєнних дій

Аналіз емпіричних матеріалів дає підстави стверджувати, що в умовах воєнного стану система соціального обслуговування працює в особливо напруженому режимі. Вона одночасно має виконувати кілька складних завдань: зберігати безперервність допомоги, реагувати на нові потреби населення, підтримувати вразливі категорії громадян, забезпечувати координацію між різними установами та не втрачати людяності у взаємодії з отримувачами послуг.

Результати бесід і анкетування батьків учнів Тернопільської спеціальної школи Тернопільської обласної ради показали, що система соціального обслуговування має як помітні проблеми, так і важливі внутрішні ресурси. З одного боку, батьки вказують на труднощі з отриманням повної інформації, складність

процедур, нестачу фахівців, емоційне виснаження та не завжди достатню узгодженість між різними службами.

Однією з найвідчутніших проблем є неповна інформаційна доступність соціальних послуг. Значна частина батьків знає про наявні види допомоги лише частково. Інформація часто є розпорошеною, складною для сприйняття або подається без зрозумілого пояснення, куди саме звертатися, які документи потрібні, у які строки можна отримати підтримку. У воєнний період така невизначеність сприймається особливо гостро, тому що сім'ї і без того перебувають у стані постійного напруження.

Другим істотним бар'єром є часткова доступність послуг. Формально послуга може існувати, але на практиці її отримання ускладнюється через транспортні проблеми, нестачу часу, тривале очікування, перевантаженість установ або недостатню кількість спеціалістів. Для сімей внутрішньо переміщених осіб до цих труднощів додається необхідність адаптації на новому місці, відсутність усталених контактів, незнання місцевої системи підтримки та потреба фактично заново вибудовувати маршрут допомоги для себе й дитини.

Ще одним бар'єром є надмірна залежність якості допомоги від людського фактора. У відповідях батьків простежується думка, що багато залежить від конкретного спеціаліста. Якщо фахівець уважний, доброзичливий і включений у ситуацію, допомога сприймається як реальна й відчутна. Якщо ж комунікація є формальною, родина може залишитися зі своїми труднощами майже сам на сам. Це свідчить про те, що система потребує більшої інституційної сталості. Якість соціальної послуги не повинна залежати лише від особистих якостей окремого працівника.

Водночас результати дослідження дають змогу побачити важливі ресурси системи соціального обслуговування. Насамперед до них належить потенціал спеціальної школи як простору, де дитина і родина отримують не лише освітню, а й корекційну, психологічну, педагогічну та соціальну підтримку. Для батьків такий заклад є не просто місцем навчання, а стабільною точкою опори.

Вагомим ресурсом є професійна компетентність фахівців, які працюють із дітьми та їхніми сім'ями. Педагоги, психологи, логопеди, дефектологи, соціальні працівники та інші спеціалісти щоденно взаємодіють із дітьми, бачать їхні труднощі, зміни в поведінці, емоційний стан і потреби. Попри загальні труднощі системи, людський професійний потенціал залишається одним із найсильніших її ресурсів.

Важливим ресурсом є також комплексний характер допомоги, який уже частково реалізується в межах спеціалізованого закладу. Поєднання освітньої, психологічної, корекційної, організаційної та соціальної підтримки створює умови для більш цілісного реагування на потреби дитини й сім'ї. У воєнний період саме комплексність набуває особливого значення, тому що проблеми рідко існують окремо одна від одної. Матеріальні труднощі можуть поєднуватися з емоційним виснаженням, проблемами здоров'я, труднощами навчання, адаптації та комунікації.

Не менш важливим є залучення батьків як активних учасників процесу соціальної підтримки. Дослідження показало, що батьки здатні чітко формулювати свої потреби, оцінювати якість допомоги, називати проблемні місця та пропонувати реальні шляхи покращення. Це означає, що зворотний зв'язок від отримувачів послуг має стати не випадковим елементом, а постійною частиною організації соціальної роботи.

З огляду на виявлені проблеми, одним із важливих шляхів підвищення ефективності соціальних послуг є розвиток цифрових інструментів. Йдеться не про формальну цифровізацію, а про створення зручних і зрозумілих механізмів комунікації між родиною та соціальними службами. Онлайн-консультації, електронні бази послуг, прості інформаційні платформи, електронний запис до фахівців, дистанційні зустрічі з психологом або соціальним працівником можуть суттєво спростити доступ до допомоги.

Водночас цифрові технології не повинні замінювати живе спілкування. Для багатьох родин, особливо у воєнний період, важливо не лише отримати інформацію, а й відчути людське ставлення. Тому оптимальною є змішана модель,

у якій цифрові сервіси допомагають швидко отримати базову інформацію, а фахівці забезпечують індивідуальне пояснення, підтримку й супровід.

Ще одним перспективним напрямом є розвиток мобільних форм соціальної роботи. Мобільні бригади можуть надавати допомогу безпосередньо в громадах, відвідувати сім'ї, проводити первинну оцінку потреб, консультувати батьків, спрямовувати їх до потрібних спеціалістів. Така форма роботи є особливо важливою для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, сімей ВПО, родин, які мають дітей з особливими освітніми потребами.

Важливим шляхом удосконалення є впровадження кейс-менеджменту. Його сутність полягає в тому, що кожна сім'я розглядається не як набір окремих проблем, а як цілісна життєва ситуація. Фахівець разом із родиною визначає основні потреби, складає індивідуальний план підтримки, координує взаємодію з іншими службами та відстежує зміни.

Для підвищення ефективності соціальних послуг необхідним є розвиток міжвідомчої взаємодії. У кризових умовах жодна установа не може самотійно забезпечити повний спектр допомоги. Тому важливо налагоджувати співпрацю між закладами освіти, органами соціального захисту, медичними установами, психологічними службами, громадськими організаціями, благодійними фондами та місцевою владою. Коли ці суб'єкти працюють узгоджено, допомога стає швидшою, зрозумілішою і менш виснажливою для родини. Коли ж взаємодія відсутня, сім'я змушена самотійно ходити між установами, повторювати одну й ту саму інформацію та витратити додаткові сили.

Суттєву роль у воєнний період відіграє партнерство з громадськими та міжнародними організаціями. Громадський сектор часто є більш гнучким і швидким у реагуванні, тоді як державні структури забезпечують сталість, нормативність і системність. Міжнародні організації можуть надавати фінансову, методичну, навчальну та ресурсну підтримку. Поєднання цих можливостей створює ширший простір для допомоги сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Особливої уваги потребує підтримка самих фахівців. У воєнний час соціальні працівники, педагоги, психологи та інші спеціалісти також перебувають під тиском. Вони працюють із болючими історіями, складними емоціями, нестачею ресурсів і високими очікуваннями з боку отримувачів послуг. Якщо не підтримувати фахівців, система поступово втрачатиме якість через вигорання, втому та формалізацію роботи.

Для підвищення якості соціальних послуг важливо впроваджувати регулярний моніторинг їх ефективності. Оцінювання має включати не лише кількісні показники, наприклад кількість наданих консультацій чи охоплених сімей, а й якісні характеристики: чи стала допомога зрозумілішою, чи зменшилося навантаження на родину, чи покращився доступ до фахівців, чи відчують батьки реальну підтримку.

На основі проведеного дослідження можна сформулювати такі практичні рекомендації щодо вдосконалення системи соціальних послуг в умовах воєнного стану. Необхідно розвивати інтегровану модель підтримки, у якій школа, соціальні служби, медичні установи та громадські організації діють не окремо, а узгоджено. Важливо розширювати мобільні та дистанційні форми роботи, щоб допомога була ближчою до тих, хто не може легко звернутися до установи. Слід посилити психологічний компонент соціальної підтримки, зокрема для батьків, дітей і самих фахівців. Потрібно розвивати систему постійного професійного навчання працівників, які працюють із вразливими категоріями населення.

Отже, підвищення ефективності соціальних послуг у воєнний період має ґрунтуватися на поєднанні кількох напрямів: наближенні допомоги до людини, спрощенні процедур, розвитку міжвідомчої взаємодії, посиленні психологічної підтримки, професійному розвитку фахівців і постійному врахуванні реальних потреб сімей.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було досліджено практику надання соціальних послуг в умовах воєнного стану на базі Тернопільської спеціальної школи Тернопільської

обласної ради. Проведене анкетування та бесіди з батьками учнів дали можливість з'ясувати їхні актуальні потреби, оцінити доступність і якість соціальної підтримки, а також виявити основні труднощі, з якими стикаються сім'ї в умовах війни.

Результати дослідження показали, що найбільш затребуваними є інформаційна, психологічна, консультативна та соціально-педагогічна підтримка. Для більшості батьків важливим є не лише отримання окремої послуги, а комплексний супровід, який допомагає вирішувати освітні, соціальні та емоційні проблеми сім'ї. Встановлено, що спеціальна школа виконує не лише освітню функцію, а й виступає важливим осередком підтримки, де батьки можуть отримати консультацію, допомогу та професійний супровід.

Водночас дослідження дозволило виявити низку проблем, які впливають на ефективність соціальних послуг. Серед них – недостатня поінформованість про окремі види допомоги, складність процедур отримання послуг, часткова їх доступність, емоційне виснаження батьків та залежність якості підтримки від людського фактора.

Отже, результати дослідження свідчать, що система соціальних послуг в умовах воєнного стану потребує подальшого розвитку та адаптації до нових викликів. Підвищення її ефективності пов'язане з покращенням інформаційної доступності послуг, розвитком міжвідомчої взаємодії, посиленням психологічної підтримки, впровадженням сучасних форм роботи та постійним професійним розвитком фахівців. Це дозволить зробити соціальну допомогу більш доступною, своєчасною та орієнтованою на реальні потреби сімей.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Проведене дослідження було присвячене вивченню особливостей надання соціальних послуг в умовах воєнного стану в Україні, аналізу функціонування системи соціальної підтримки населення в кризових обставинах та визначенню шляхів підвищення ефективності соціальної роботи з різними категоріями громадян. Актуальність обраної теми зумовлена тим, що повномасштабна війна суттєво змінила соціальну ситуацію в державі, спричинила масштабні міграційні процеси, зростання кількості сімей, які потребують підтримки, збільшення чисельності внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, людей, які втратили житло, роботу або членів родини. У таких умовах саме система соціальних послуг стала одним із ключових механізмів підтримки населення та забезпечення його базових потреб.

У процесі дослідження було реалізовано поставлену мету та виконано всі визначені завдання, що дозволило сформулювати комплексне бачення сучасного стану системи соціальних послуг, виявити її сильні сторони, проблемні аспекти та перспективи подальшого розвитку.

Проаналізовано сутність, класифікацію та нормативно-правове забезпечення соціальних послуг в Україні. Установлено, що соціальні послуги є важливим інструментом реалізації державної соціальної політики та забезпечення соціального захисту громадян. Їх основною метою є підтримка осіб, сімей і соціальних груп, які опинилися у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно подолати наявні труднощі. Соціальні послуги охоплюють широкий спектр заходів і видів допомоги, серед яких соціально-побутові, соціально-психологічні, соціально-педагогічні, інформаційні, консультативні, юридичні, реабілітаційні та інші послуги.

Проведений аналіз законодавчої бази показав, що нормативно-правове регулювання соціальної сфери в Україні поступово адаптується до сучасних викликів та потреб суспільства. Важливу роль у цьому процесі відіграють Закон України «Про соціальні послуги», державні стандарти соціальних послуг,

постанови Кабінету Міністрів України та інші нормативні документи, які визначають порядок організації, надання та оцінювання якості соціальних послуг. Разом із тим встановлено, що в умовах воєнного стану законодавча база потребує постійного оновлення та вдосконалення з огляду на швидкі зміни соціальної ситуації та появу нових категорій отримувачів допомоги.

Вивчено принципи організації та функціонування системи соціальних послуг у кризових ситуаціях. Дослідження засвідчило, що в умовах воєнного стану особливого значення набувають такі принципи, як доступність, адресність, своєчасність, комплексність, безперервність, гнучкість та міжвідомча взаємодія. Саме дотримання цих принципів забезпечує можливість оперативного реагування на потреби населення та надання необхідної допомоги навіть у надзвичайно складних умовах.

Встановлено, що ефективність функціонування системи соціальних послуг значною мірою залежить від здатності соціальних служб швидко адаптуватися до нових обставин. Воєнні дії поставили перед соціальними установами завдання, які раніше не були характерними для їхньої діяльності або мали значно менший масштаб. Зокрема, це стосується супроводу внутрішньо переміщених осіб, надання екстреної психологічної допомоги постраждалим від війни, підтримки сімей військовослужбовців, організації гуманітарної допомоги та координації взаємодії з міжнародними організаціями. У таких умовах важливим чинником ефективності стає здатність соціальних служб діяти швидко, узгоджено та професійно.

Досліджено особливості соціальної роботи з вразливими категоріями населення під час воєнних дій. Результати дослідження показали, що кожна категорія отримувачів соціальних послуг має власні специфічні потреби, які потребують індивідуального підходу та застосування різних технологій соціальної роботи. Особливу увагу приділено внутрішньо переміщеним особам, які стали однією з найбільш чисельних категорій отримувачів соціальної підтримки. Для них найбільш актуальними є питання житлового забезпечення, працевлаштування, отримання соціальних виплат, психологічної адаптації та інтеграції в нові громади. Дослідження показало, що ефективна підтримка ВПО можлива лише за умови

комплексного підходу, який поєднує матеріальну допомогу, соціальний супровід та психологічну підтримку.

Встановлено також, що значної уваги потребують сім'ї військовослужбовців та ветеранів війни. Для цієї категорії населення характерними є високий рівень психологічного навантаження, тривожність, переживання втрат, труднощі адаптації після повернення до мирного життя. У зв'язку з цим важливого значення набуває розвиток психологічних, консультативних та реабілітаційних послуг.

Окремою категорією залишаються діти, які в умовах війни часто стикаються з травматичними подіями, вимушеним переселенням, розлукою з близькими та порушенням звичного способу життя. Установлено, що робота з дітьми повинна бути спрямована не лише на задоволення їхніх матеріальних потреб, а й на забезпечення психологічної безпеки, соціальної адаптації та створення умов для повноцінного розвитку.

Також дослідження підтвердило особливу вразливість людей похилого віку та осіб з інвалідністю, які часто стикаються з труднощами доступу до необхідних послуг, медичної допомоги та засобів життєзабезпечення. Саме тому одним із пріоритетних напрямів діяльності соціальних служб залишається забезпечення доступності послуг для цих категорій населення незалежно від місця проживання та безпекової ситуації.

У ході емпіричного дослідження було проаналізовано організаційні та практичні аспекти діяльності соціальних служб в умовах воєнного стану. Отримані результати свідчать про те, що система соціального обслуговування продовжує виконувати свої функції навіть в умовах постійних загроз та надзвичайно високого навантаження. Незважаючи на складні обставини, більшість соціальних працівників демонструють високий рівень професійної відповідальності та готовність працювати в кризових умовах.

Водночас результати дослідження дозволили виявити низку проблем, які суттєво впливають на ефективність роботи соціальних служб. Насамперед це перевантаження фахівців через значне збільшення кількості клієнтів та розширення кола їхніх потреб. Багато соціальних працівників змушені працювати в умовах

підвищеного емоційного навантаження, що нерідко призводить до професійного виснаження та зниження ефективності діяльності.

Серед інших проблем було виявлено недостатність кадрового забезпечення, обмеженість фінансових ресурсів, нестачу сучасних технічних засобів, труднощі логістичного характеру, а також нерівномірний рівень розвитку соціальної інфраструктури в різних регіонах країни. Особливо гостро ці проблеми проявляються в громадах, які знаходяться поблизу зони бойових дій або прийняли значну кількість внутрішньо переміщених осіб.

Результати дослідження показали також наявність певних труднощів у координації діяльності між різними суб'єктами соціальної роботи. Незважаючи на активне залучення державних установ, громадських організацій, благодійних фондів та міжнародних партнерів, механізми взаємодії між ними ще не завжди є достатньо узгодженими. Це може призводити до дублювання окремих функцій або, навпаки, до недостатнього охоплення допомогою окремих категорій населення.

Разом із тим дослідження дозволило виявити й позитивні тенденції розвитку системи соціальних послуг. Зокрема, спостерігається активне впровадження цифрових технологій, розширення електронних сервісів, розвиток дистанційного консультування, посилення співпраці з громадським сектором та міжнародними організаціями. Такі зміни сприяють підвищенню доступності соціальних послуг та дозволяють оперативніше реагувати на потреби населення.

На основі результатів теоретичного та емпіричного дослідження було розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації системи соціальних послуг та підвищення професійної компетентності фахівців. Запропоновано посилити міжвідомчу взаємодію між суб'єктами соціальної роботи, удосконалити механізми обміну інформацією, розширити використання цифрових технологій у процесі надання послуг та створити єдині електронні платформи для координації діяльності різних установ.

Важливим напрямом удосконалення визначено підвищення кваліфікації соціальних працівників шляхом проведення спеціалізованих тренінгів, програм професійного розвитку та навчання методам кризового консультування. Особлива

увага повинна приділятися формуванню навичок роботи з особами, які пережили травматичні події, втрату близьких, вимушене переселення або інші наслідки війни.

Крім того, доцільним є посилення психологічної підтримки самих соціальних працівників, оскільки їхня професійна діяльність пов'язана зі значним емоційним навантаженням. Забезпечення належних умов праці та профілактика професійного вигорання сприятимуть підвищенню якості надання соціальних послуг та збереженню кадрового потенціалу галузі.

Отже, результати проведеного дослідження дають підстави стверджувати, що система соціальних послуг в Україні, незважаючи на надзвичайно складні умови воєнного стану, продовжує виконувати важливу соціальну функцію та залишається одним із ключових механізмів підтримки населення. Водночас сучасні виклики вимагають подальшого вдосконалення організаційних механізмів, розширення ресурсного забезпечення, підвищення професійної компетентності фахівців та розвитку інноваційних форм соціальної роботи.

Таким чином, усі поставлені завдання дослідження виконано в повному обсязі, а мету досягнуто. Отримані результати мають як теоретичне, так і практичне значення, оскільки можуть бути використані у діяльності соціальних служб, закладів соціального захисту населення, органів місцевого самоврядування та громадських організацій для підвищення ефективності соціальної підтримки населення в умовах сучасних суспільних викликів та післявоєнного відновлення України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Албул І. В. Підготовка фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги кризовим категоріям населення. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія*. 2016. № 9. С. 9–13. URL: [https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/7074/1/Albul %20I. pidgotovka%20fahivchiv.pdf](https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/7074/1/Albul_%20I._pidgotovka%20fahivchiv.pdf)
2. Андронік О., Макогін О. Нормативно-правове забезпечення системи соціального захисту в Україні. *Економіка та суспільство*. 2023. № 56. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-69>
3. Андрищенко А., Горбунова-Рубан С. Підготовка соціальних працівників в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення. *SOCIOПРОСТІР*. 2019. № 8. С. 35–40. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/12776>
4. Беник М. М., Дем'янишина О. А. Європейські стандарти соціальних послуг: адаптація України в умовах воєнного стану. *Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції*. Мукачеве, 2025. С. 129–341.
5. Гревцов А. В., Костіна В. В. Теоретичні питання підготовки майбутніх фахівців соціальної галузі до екстреної допомоги і соціальної підтримки населення в громадах, що постраждали від війни. *Актуальні проблеми досліджень у галузі соціальної педагогіки і соціальної роботи: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф.* Харків, 2025. С. 45–53.
6. Дембіцький С., Злобіна О., Костенко Н. та ін. Українське суспільство в умовах війни: колективна монографія. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.
7. Денисюк О. Актуальні питання соціальної роботи. Ужгород: *PIK-Y*, 2023. 420 с.
8. Дмитренко Е. С. Особливості фінансового, правового та організаційного забезпечення соціального забезпечення громадян в умовах євроінтеграції України. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2022. № 3 (44). С. 234–242.

9. Дуля А., Лютий В. Досвід представництва інтересів внутрішньо переміщених осіб недержавними організаціями. *Humanitas*. 2023. № 3. С. 15–22.
10. Євченко В., Хлопоніна-Гнатенко О. Соціальний менеджмент як технологія ефективного управління. *Економічний аналіз*. 2022. № 1. С. 7–13. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.01.007>
11. Завіруха Н. С. Механізм забезпечення соціального захисту жителів громади в умовах децентралізації. 2021. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/44754/1/Завіруха_original_16022022_083833.pdf
12. Захаріна Т. І. Напрями соціальної роботи з ветеранами гібридної війни. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2023. Вип. 1. С. 55–59.
13. Іващенко-Стаднік К., Даглі-Хастингс І., Махлузарідіс М., Серета П., Черіба Н. Вплив війни: прифронтові громади та їх стійкість. 2024. URL: https://api.scoreforpeace.org/storage/pdfs/PUB_Impact-of-WarHromada_UKR_FIN.pdf
14. Ісаченко В. П., Левченко Н. В. Антикризисний менеджмент у системі соціальних служб: ефективні стратегії адаптації та реагування на соціальні виклики. *Психологія та соціальна робота*. 2025. № 1. С. 117–126.
15. Кабусь Н. Д., Костіна В. В. Розвиток резилієнтності та соціальної відповідальності майбутніх фахівців соціальної галузі в умовах здоров'язбережувального освітнього простору. *Здоров'язбережувальна складова освіти: навчально-методичний посібник*. Харків: Харківська академія неперервної освіти, 2024. С. 13–18. URL: <http://edu-postdiploma.kharkov.ua/?news=%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%b5-%d0%b2%d0%b8%d0%b4%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f-10>
16. Колосок А. М., Бичук І. О. Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3. С. 92–99.

17. Концепція реалізації державної політики щодо захисту населення та захисту прав дітей. Розпорядження Кабінету Міністрів України, 2020. URL: <https://www.msp.gov.ua/projects/586/>
18. Костіна В. В., Могилка О. П., Бондарева А. В., Радіч О. С. Досвід підвищення професійної компетентності надавачів соціальних послуг в умовах війни. *Психологія та соціальна робота*. 2025. № 1. С. 136–149. DOI: <https://doi.org/10.32782/2707-0409.2025.1.13>
19. Кочубей Т. Підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи з різними групами клієнтів: з досвіду роботи. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2022. № 2(9). С. 262–271. URL: <http://srso.udpu.edu.ua/article/view/267356>
20. Кравченко О. Соціальна робота в громаді в умовах війни. *Zeszyty Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy*. 2022. Nr 42(1). Р. 63–71.
21. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічні особливості розвитку соціальних послуг людям літнього віку. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/46594085.pdf>
22. Круглий стіл на тему Розвиток соціальних послуг під час війни: виклики та можливості. URL: <https://nssu.gov.ua/news/vidbuvsia-kruhlyi-stil-rozvytok-sotsialnykh-posluh-pid-chas-viiny-vyklyky-ta-mozhlyvosti>
23. Ломоносова Н., Хелашвілі А., Назаренко Ю. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та перспективи. 2024. 130 с. Cedoss. URL: https://cedos.org.ua/wpcontent/uploads/soczposlugy_digital.pdf
24. Лях Т., Бойко А., Харітонов А. Соціальна робота з постраждалими від воєнних дій: успішні практики співпраці державних і громадських організацій. *Соціальна робота: реалії та перспективи*. 2024. С. 48–51.
25. Мадалиць В. В. Соціальна функція держави та права людини: механізми захисту в умовах воєнного стану. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2025. № 1. С. 41–47.

- 26.Марчак Т. Детермінанти соціальної роботи та кризові стани суспільства України в умовах війни. *PRACA SOCJALNA I PSYCHOLOGICZNA: INNOWACJE, STRATEGIE I MOŻLIWOŚCI*, 25.
- 27.Міністерство соціальної політики. Соціальні послуги. 2022. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/?t=171&from=&till=&m=6#tagpanel>
- 28.Мультидисциплінарні мобільні команди допомоги постраждалим від війни. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/mobile-teams>
- 29.Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. Київ: *Solidarity Fund PL in Ukraine*, 2019. 16 с.
- 30.Николаєва В., Матюченко О. Нормативно-правове забезпечення соціальної підтримки людей похилого віку. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2024. Т. 1(12). С. 303–318.
- 31.Олексюк Н. Теоретичні засади соціального супроводу учасників бойових дій (ветеранів війни) та демобілізованих осіб в об'єднаній територіальній громаді. *Соціальна робота: виклики сьогодення*. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2023. С. 122–125.
- 32.Осетрова О. О. Соціальна робота в Україні: основні напрями, проблеми та перспективи розвитку. Дніпро: ДНУ, 2016. 147 с.
- 33.Остряніна С. В. Функціональний підхід до соціального управління підприємства. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. № 3(1). С. 261–266. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-3-37>
- 34.Панов І. В. Забезпечення надання соціальних послуг в умовах воєнного часу. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2023. № 46. С. 203–214.
- 35.Песоцька Ю. Нормативно-правове забезпечення соціальної реабілітації осіб з інвалідністю. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2022. № 2 (9). С. 121–129.
- 36.Плахова О. М. Кризова комунікація в соціальній роботі в умовах війни. *Соціологія*. 2022. № 12. С. 34. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04>

37. Попович В., Новак Т., Щербина С. Управління системою соціальної роботи в умовах воєнного стану в Україні. *Підприємництво та управління розвитком соціально-економічних систем*. 2023. № 2. С. 223–245.
38. Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги. Постанова Кабінету Міністрів України № 428 від 01.06.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/428-2020-%D0%BF#Text>
39. Постанова Кабінету Міністрів України Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях. № 560 від 07.05.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>
40. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг. Наказ Міністерства соціальної політики № 429 від 23.06.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
41. Про соціальні послуги: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
42. Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України № 848-95-п від 21.10.1995 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show>
43. Програма розвитку соціальних послуг та психосоціальної допомоги в Харківській області на 2023–2027 роки. Харківська обласна рада, 03.2024. URL: <https://oblrada-kharkiv.gov.ua/>
44. Розвиток соціальних послуг під час війни. URL: https://r2p.org.ua/storage/documents/73c6d24b0db41d1b87296303a1250a19bf4cf7d5_original.pdf
45. Садрицька С. В. Професійні компетентності соціальних працівників: зміна пріоритетів в умовах війни. *SOCIOПРОСТІР*. 2022. № 12. С. 14–23. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-02>

- 46.Сахарук Ю. Соціальна робота з вразливими групами населення в умовах воєнного стану. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2024. № 1(12). С. 48–54.
- 47.Семигіна Т. В., Пожидаєва О. В. Формування компетентностей соціальних працівників: міжнародна та локальна практика. Вінниця, 2020. С. 47–63.
- 48.Семигіна Т. Соціальні послуги у територіальних громадах України: інновації правового регулювання. *Вісник АПСВТ*. 2019. № 4. С. 65–75. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf
- 49.Скочко М. О. Організаційно-змістові засади надання соціальних послуг у сільській місцевості: дис. д-ра філософії: 231 Соціальна робота. Умань, 2021. 226 с.
- 50.Слозанська Г. І. Теорія і практика підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах: дис. д-ра пед. наук: 13.00.05. Тернопіль, 2019. URL: http://tnpu.edu.ua/naukovarobota/documents-download/d-58-053-03/Dis_Slozanska.pdf
- 51.Соціальні послуги, які надаються під час воєнного стану та останні зміни у цій сфері. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21778.html>
- 52.Соціальні права в Україні під час війни. Звіт про оцінку потреб. URL: <https://rm.coe.int/needs-assessment-ua-2/1680a9b408>
- 53.Татаренко Д. В. Актуальні аспекти реалізації соціальних гарантій в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2025. № 50. С. 220–231.
- 54.Харламов М. І. Соціальна робота та організація діяльності соціальних служб: курс лекцій. Черкаси: НУЦЗ України, 2025. 104 с.
- 55.Черевата О. Соціальна допомога людям похилого віку в умовах воєнного стану. *Могилянські читання – 2022: глобальний, національний та регіональний аспекти*. Миколаїв: ЧНУ ім. Петра Могили, 2022. С. 22–25.

ДОДАТКИ

Додаток А

Питання для бесіди з батьками учнів щодо надання соціальних послуг в умовах
воєнного стану

1. Які труднощі Ваша сім'я переживає в умовах воєнного стану найгостріше?
2. Яких видів допомоги Ви потребуєте найбільше саме зараз?
3. Чи знаєте Ви, куди можна звернутися за соціальною підтримкою у разі потреби?
4. Наскільки доступними для Вашої сім'ї є соціальні, психологічні та консультативні послуги?
5. Чи змінилися потреби Вашої дитини після початку повномасштабної війни? Якщо так, то як саме?
6. Яку підтримку Ви отримуєте від фахівців школи? Що в цій підтримці для Вас є найціннішим?
7. Чи доводилося Вам стикатися з труднощами під час оформлення або отримання соціальних послуг? Якими саме?
8. Наскільки Вам вистачає інформації про можливі пільги, виплати, програми підтримки та інші форми допомоги?
9. Чи потребує Ваша сім'я психологічної підтримки? У чому саме вона могла б бути корисною?
10. Як, на Вашу думку, воєнний стан вплинув на емоційний стан Вашої дитини?
11. Що, на Ваш погляд, заважає соціальним установам працювати більш ефективно?
12. Які зміни в організації соціальних послуг Ви вважаєте найбільш потрібними сьогодні?

Додаток Б

Анкета для батьків учнів щодо надання соціальних послуг в умовах воєнного
стану

Шановні батьки!

Просимо Вас взяти участь в опитуванні, метою якого є вивчення потреб сімей та оцінка ефективності надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Анкета є анонімною, а отримані результати будуть використані лише в узагальненому вигляді.

1. Чи відчуваєте Ви потребу в соціальних послугах в умовах воєнного стану?
 - так, постійно
 - час від часу
 - ні
2. Які види допомоги є найбільш важливими для Вашої сім'ї?
 - психологічна підтримка
 - інформаційно-консультативна допомога
 - матеріальна підтримка
 - корекційно-реабілітаційні послуги
 - соціальний супровід
 - інше _____
3. Чи достатньо Ви поінформовані про доступні соціальні послуги?
 - так
 - частково
 - ні
4. Наскільки доступними для Вас є соціальні послуги?
 - повністю доступні
 - частково доступні
 - малодоступні
5. Як часто Ви зверталися по соціальну допомогу протягом останнього року?
 - часто

- іноді
 - не звертався(лася)
6. Чи змінилися потреби Вашої сім'ї після запровадження воєнного стану?
- значно зросли
 - частково зросли
 - не змінилися
7. Які труднощі найчастіше виникають під час отримання соціальних послуг?
- недостатня інформація
 - тривале очікування
 - складність процедур
 - емоційне виснаження, брак сил звертатися
 - транспортні або побутові труднощі
 - інше _____
8. Чи задоволені Ви якістю соціальних послуг, які отримуєте?
- повністю задоволений(а)
 - частково задоволений(а)
 - не задоволений(а)
9. Чи отримує Ваша дитина достатню підтримку від фахівців?
- так
 - частково
 - ні
10. Чи вплинув воєнний стан на емоційний стан Вашої дитини?
- так, суттєво
 - частково
 - ні
11. Які зміни могли б покращити систему соціальної допомоги?
- більше психологічної підтримки
 - краща поінформованість сімей
 - спрощення процедур

- розширення матеріальної підтримки
- посилення міжвідомчої взаємодії
- інше _____

12. Як Ви загалом оцінюєте ефективність роботи соціальних установ в умовах воєнного стану?

- висока
- середня
- низька

13. Чи маєте Ви статус внутрішньо переміщеної особи?

- так
- ні

14. Ваші пропозиції щодо покращення надання соціальних послуг: _____