

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА
СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра соціології управління та соціальної роботи

Пояснювальна записка

до бакалаврської роботи

на тему

**«СОЦІАЛЬНА РОБОТА ІЗ СІМ'ЯМИ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ
ВНАСЛІДОК БОЙОВИХ ДІЙ»**

Виконала: студентка 4 курсу групи СР-45
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота
Мартиненко М. С.

Керівник: Вакуленко С. М., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент закладу
вищої освіти кафедри соціології управління та
соціальної роботи

Рецензент: Болотова В. О., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент закладу
вищої освіти кафедри прикладної соціології та
соціальних комунікацій

Харків – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВНАСЛІДОК БОЙОВИХ ДІЙ.....	6
1.1 Сім'ї, що постраждали внаслідок бойових дій, як об'єкт соціальної роботи	6
1.2 Потреби та виклики, з якими стикаються постраждалі сім'ї	11
Висновки до розділу 1	17
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВНАСЛІДОК БОЙОВИХ ДІЙ	18
2.1 Законодавче забезпечення соціальної роботи з постраждалими внаслідок бойових дій	18
2.2 Практична соціальна робота з сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій.....	26
Висновки до розділу 2	31
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ СІМ'ЯМИ В УМОВАХ ВІЙНИ.....	33
3.1 Методологія та результати дослідження	33
3.2 Пропозиції щодо вдосконалення організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок бойових дій.....	40
Висновки до розділу 3	46
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51

ВСТУП

Актуальність теми. В контексті триваючих бойових дій в Україні виникає нагальна потреба в розробленні ефективних заходів соціальної роботи, спрямованих на підтримку та допомогу сім'ям, що постраждали. Військові конфлікти несуть із собою не лише фізичні руйнування, але й глибокі психологічні та соціальні наслідки для постраждалих сімей. Ці наслідки можуть включати травматичні переживання, втрату домівок, економічну нестабільність, розпад сімейних зв'язків, а також проблеми зі здоров'ям і освітою. Враховуючи масштаб та специфіку проблеми, стає очевидною потреба в глибокому дослідженні ефективності існуючих практик соціальної роботи та розробленні нових, більш адаптованих до умов війни.

Актуальність теми дослідження полягає в необхідності розроблення та впровадження інноваційних практик у соціальній роботі, які б враховували унікальні виклики, з якими стикаються сім'ї в умовах війни. Це дослідження спрямоване на ідентифікацію конкретних потреб і проблем цих сімей, аналіз існуючих механізмів підтримки та визначення найбільш дієвих практик допомоги. Особлива увага приділяється вивченню довгострокових наслідків бойових дій для соціального функціонування сімей та розробленню комплексних програм, що сприятимуть їхній стабілізації та інтеграції в поствоєнному суспільстві. Таке дослідження є актуальним не лише для України, але й для глобальної спільноти, оскільки надає важливі інсайди для розроблення ефективних інтервенцій у контексті різних воєнних і поствоєнних умов.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тематикою соціальної роботи із сім'ями, постраждалими внаслідок бойових дій, займалися такі вітчизняні науковці, як В. Андріяш, М. Бачинська, О. Безпаленко, Ю. Белуга, З. Варналій, Л. Вікторова, І. Войналович, Т. Гордєєва, А. Лазарева та інші.

В. Андріяш досліджував соціальну відповідальність держави в забезпеченні соціального захисту населення в умовах війни, акцентуючи на

важливості державної підтримки [1]. М. Бачинська аналізувала інституційне забезпечення соціальної сфери України в умовах війни, підкреслюючи необхідність її структурної підтримки [2]. О. Безпаленко зосереджувалася на векторах соціальної політики для України, виокремлюючи стратегії адаптації до викликів війни [3]. Ю. Белуга вивчала соціальний захист дітей, що постраждали через воєнні дії, з акцентом на особливості та визначення понять [4]. З. Варналій підняв питання соціальної безпеки як найвищої цінності в умовах конфлікту, акцентуючи на значенні людського фактора [5]. Л. Вікторова досліджувала соціальну допомогу військовослужбовцям, аналізуючи існуючі політики та практики [6]. І. Войналович зосередився на завданнях соціально-гуманітарної політики з погляду збереження людського капіталу в умовах війни [7]. Т. Гордєєва Т. і А. Лазарєва А. вивчали соціальну роботу в громаді з демобілізованими учасниками бойових дій, виявляючи практичні аспекти реінтеграції [8].

Ці дослідження відображають широкий спектр питань, пов'язаних із соціальною роботою в умовах війни, і підкреслюють необхідність комплексного підходу до розроблення та впровадження ефективних стратегій допомоги постраждалим сім'ям.

Мета дослідження – виявити, в чому полягають особливості соціальної роботи із сім'ями, які постраждали внаслідок бойових дій, і запропонувати рекомендації щодо практик підтримки та надання допомоги таким сім'ям.

Для досягнення мети були поставлені такі завдання:

- 1) узагальнити теоретичні основи соціальної роботи із сім'ями, які постраждали внаслідок бойових дій;
- 2) систематизувати й уточнити потреби та виклики, з якими стикаються постраждалі сім'ї;
- 3) визначити особливості практичної соціальної роботи із постраждалими сім'ями;
- 4) розробити пропозиції щодо вдосконалення практик соціальної роботи із сім'ями, які постраждали внаслідок бойових дій.

Об'єктом дослідження є соціальна робота з сім'ями, які постраждали внаслідок бойових дій в Україні.

Предметом дослідження є практики соціальної роботи, спрямовані на підтримку й допомогу постраждалим сім'ям.

Методи дослідження включають аналіз наукової літератури, узагальнення теоретичних концепцій та порівняння різних підходів до соціальної роботи. В емпіричній частині дослідження для збору даних використовується анкетування за допомогою Google Forms.

Емпірична база дослідження складається з результатів опитування представників 25 сімей, які постраждали внаслідок бойових дій в Україні. Ці сім'ї були розподілені на дві групи: сім'ї внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та сім'ї, які не мають статусу ВПО. Таке розподілення дозволило порівняти потреби й виклики, з якими стикаються обидві групи, та виявити особливості соціальної роботи з кожною з них.

Структура і обсяг бакалаврської роботи. Робота складається з вступу, трьох основних розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи складає 58 сторінок. Робота містить 4 таблиці, 45 позицій списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВНАСЛІДОК БОЙОВИХ ДІЙ

1.1 Сім'ї, що постраждали внаслідок бойових дій, як об'єкт соціальної роботи

Українське суспільство сьогодні перебуває у фазі тяжких випробувань, спричинених військовими діями, які впливають на кожного його члена, від наймолодших до літніх людей. Сім'ї, що зазнали наслідків бойових дій, опинились у вкрай складних умовах, що потребують особливої уваги та підтримки з боку держави та суспільства. У такий критичний період виняткової важливості набуває соціальна робота, спрямована на допомогу цим сім'ям у адаптації до нових реалій, забезпеченні їхніх базових потреб та інтеграції у нове соціальне середовище.

Соціальна робота з постраждалими сім'ями, на думку К. Джигурди, вимагає особливого підходу, зосередженого на розумінні унікальних викликів, з якими вони стикаються: втрата житла, необхідність адаптації до нових умов проживання, психологічна травма від пережитого, відновлення почуття безпеки та стабільності. Відповідно до українського законодавства, ця діяльність має бути націлена не лише на надання термінової допомоги, але й на довготривалу підтримку та розвиток здатності сімей до самостійного подолання життєвих труднощів, реалізації власного потенціалу в умовах, що постійно змінюються [16].

Згідно із Ф. Маровим, соціальна робота з постраждалими сім'ями повинна акцентуватися на питаннях психологічної підтримки, забезпеченню доступу до освіти для дітей, відновленню соціальних зв'язків та сприянню економічній стабілізації. Така комплексна підтримка може сприяти не лише виживанню, але й подальшому процвітанню сімей, які зазнали негативного впливу від

бойових дій, дозволяючи їм відновити почуття нормальності та безпеки у своєму житті [23].

В контексті сімей, що постраждали внаслідок бойових дій, трактування соціальної роботи, висловлене Т. Павлюк та Л. Середницькою, набуває особливої актуальності. Соціальна робота у цьому аспекті перетворюється на професійну діяльність, спрямовану на підтримку сімей, які зіткнулися з жахіттями війни, надаючи їм необхідну допомогу для ефективної соціалізації та відновлення в суспільстві. Ця діяльність включає в себе не лише допомогу у вирішенні психологічних та соціальних проблем, але й підтримку в адаптації до нових життєвих обставин після травматичного досвіду [27].

Стосовно цієї категорії населення, розуміння соціальної роботи відповідно до визначення І. Пєши та І. Сопівник, акцентується на оптимізації включення постраждалих сімей у всі аспекти життя суспільства, що є ключовим для їх відновлення та інтеграції. Соціальні працівники в цьому аспекті виконують роль фасилітаторів, які допомагають сім'ям знайти своє місце в соціальних, економічних, і культурних процесах після випробувань, спричинених війною [28].

З іншого боку, підхід О. Лук'янихіна щодо соціальної роботи знайшли своє застосування у регулюванні взаємовідносин між постраждалими сім'ями та суспільством, де головною метою є допомога в подоланні викликів, спричинених воєнними діями, та підтримка у відновленні гідного життя. В цьому контексті, соціальна робота спрямована на психологічну реабілітацію, економічну підтримку та юридичне консультування, що є вирішальним для зміцнення стабільності та самоствердження осіб, які зазнали впливу бойових дій [22].

Аналізуючи наукові підходи, можна дійти висновку, що соціальна робота з сім'ями, постраждалими внаслідок бойових дій, не обмежується однозначним визначенням, але є важливим видом діяльності, який повинен бути професійним та носити практичний характер. Така соціальна робота

вимагає особливого підходу з огляду на специфічний контекст та потреби постраждалих сімей.

Згідно з М. Остапенко, сім'ї, що постраждали внаслідок бойових дій, представляють собою значний об'єкт соціальної роботи, який вимагає комплексного підходу для забезпечення їхнього відновлення та інтеграції у суспільство. Соціальна робота з такими сім'ями передбачає не лише задоволення базових потреб, а й психологічну підтримку, допомогу в забезпеченні житла, освіти, зайнятості та соціальної адаптації. Визначення конкретних потреб цієї категорії населення є ключовим для розробки ефективних програм допомоги [26].

Важливість розуміння специфіки сімей, що зазнали впливу бойових дій, на думку О. Кононенко, закладено в основу формування стратегій соціальної роботи, які повинні бути гнучкими та враховувати різноманітність їхніх потреб. Міждисциплінарний підхід у соціальній роботі з такими сім'ями дозволяє об'єднати зусилля фахівців різних галузей для створення більш цілісної системи підтримки [38].

Згідно зі Т. Спіріним і М. Дорофіним, підходи до соціальної роботи з постраждалими сім'ями повинні бути засновані на доказовій практиці, що вимагає наявності якісних досліджень у цій галузі. Це передбачає аналіз національних та міжнародних практик, а також розробку індивідуалізованих програм допомоги, які враховують особливості кожної сім'ї. Інтеграція сімей, постраждалих внаслідок бойових дій, у суспільство є комплексним завданням, яке включає в себе не тільки соціальну підтримку, але й забезпечення умов для самореалізації та розвитку. Соціальні працівники відіграють ключову роль у цьому процесі, здійснюючи координацію взаємодії між сім'ями та різними інституціями [42].

Розглянемо табл. 1.1, де представлено огляд ключових досліджень, що фокусуються на сім'ях, постраждалих через бойові дії, як на об'єкті соціальної роботи. У таблиці зібрані дані про те, як різні автори підходять до визначення потреб цих сімей, які методи вони використовують для надання допомоги та

які стратегії вважають найбільш ефективними для підтримки та інтеграції цих сімей у суспільство.

Таблиця 1.1

Дослідження зосереджені на соціальній роботі з сім'ями, постраждалими внаслідок бойових дій

Автори	Назва дослідження	Методологія	Основні висновки	Рекомендації
Заверико Н. В., Шашкіна В. М. [19]	Соціально-психологічний супровід ВПО у громаді	Аналіз досвіду	ВПО потребують комплексного підходу для адаптації і інтеграції	Розробка гнучких програм підтримки та адаптації
Клос Л. Є. [20]	Соціальна робота у сфері здоров'я в умовах війни	Теоретичний аналіз	Подолання бар'єрів доступу до здоров'я важливе для соціальної інклюзії	Створення програм соціальної інклюзії для постраждалих
Левчук Н. О., Ядловська О. С. [21]	Проблема соціальної реабілітації військовослужбовців	Аналіз поточного стану	Необхідність комплексної соціальної реабілітації	Розробка державних програм соціальної реабілітації
Николаєва В. [24]	Соціальна адаптація ВПО у нових громадах	Комплексний аналіз	ВПО потребують допомоги для ефективної адаптації	Формування програм сприяння інтеграції ВПО

Аналізуючи табл. 1.1, ключовим аспектом соціальної роботи з сім'ями, постраждалими внаслідок бойових дій, є визначення їх комплексних потреб, що охоплюють психологічну, соціальну, медичну та економічну сфери. Ці дослідження підкреслюють важливість соціально-психологічного супроводу для сприяння адаптації та інтеграції постраждалих сімей у нові громади. Зокрема, підкреслюється роль соціальних працівників у наданні комплексної підтримки та створенні умов для успішної соціалізації та відновлення постраждалих. Рекомендації з досліджень вказують на необхідність розробки гнучких програм, які відповідають індивідуальним потребам сімей та сприяють їх ефективній адаптації. Наголошується на інтеграційному підході,

що включає як міжсекторальне співробітництво, так і активне залучення самої громади та постраждалих сімей до процесу їхньої адаптації. Окреслюється важливість медичної та психологічної допомоги у відновленні фізичного та психоемоційного стану постраждалих, що є критичним для повноцінного відновлення їхнього соціального статусу. Зазначається, що соціальна робота повинна бути спрямована не лише на надання негайної допомоги, але й на довгострокову підтримку, враховуючи тривалий характер впливу військових конфліктів на сім'ї.

Виходячи з проведеного теоретичного аналізу та практичного досвіду в цій сфері, ми пропонуємо таке визначення: соціальна робота з сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій, - це професійна та часто волонтерська діяльність організацій, установ, спеціалістів або груп осіб, спрямована на надання різноманітної допомоги цим сім'ям для вирішення їхніх життєвих проблем, сприяння їх адаптації та соціалізації в нових умовах.

Таким чином, аналіз сучасного стану українського суспільства, що зазнає впливу військових дій, вимагає активного залучення соціальної роботи для підтримки сімей, постраждалих внаслідок цих подій. Важливість цієї роботи полягає в її здатності забезпечувати комплексну допомогу, враховуючи унікальні потреби кожної сім'ї, зокрема в аспектах психологічної підтримки, забезпечення житлом, доступу до освіти та сприяння економічній стабілізації. Соціальна робота в цьому контексті виступає як механізм адаптації сімей до нових соціальних умов, сприяючи їх інтеграції в суспільство та відновленню почуття нормальності та безпеки. Значна роль відводиться також міждисциплінарному підходу, що дозволяє об'єднувати зусилля фахівців різних галузей для створення ефективної підтримки.

Огляд наукових досліджень у цій сфері вказує на необхідність гнучких індивідуалізованих програм, які б враховували широкий спектр потреб постраждалих сімей, включаючи психологічну реабілітацію, соціальну адаптацію, економічну підтримку та юридичне консультування.

В контексті постраждалих сімей, соціальна робота повинна виходити за межі надання термінової допомоги та орієнтуватися на довгострокову перспективу, враховуючи тривалий характер наслідків війни. Такий підхід вимагає розуміння від соціальних працівників, які відіграють ключову роль у координації взаємодії між сім'ями та різноманітними соціальними службами.

1.2 Потреби та виклики, з якими стикаються постраждалі сім'ї

Згідно з Д. Діденко, під час війни в Україні, соціальна політика та забезпечення базових потреб та прав постраждалих сімей набуває критичного значення. Вплив війни на соціальну структуру та економіку країни породжує комплексні виклики, що вимагають багатовимірного підходу до вирішення. Військові дії не лише спричиняють безпосередні людські втрати та матеріальні збитки, але й породжують глибокі соціальні зміни, що впливають на всі аспекти життя постраждалих сімей [17].

Концепція соціальної роботи в умовах війни включає не лише надання гуманітарної допомоги, але й забезпечення психосоціальної підтримки, відновлення соціальних зв'язків та сприяння соціальній інтеграції. Завдання соціальної роботи в цьому контексті полягає в ідентифікації та задоволенні широкого спектру потреб постраждалих, включаючи житло, медичну допомогу, освіту, економічну підтримку та психологічну допомогу. Розглянемо потреби та виклики, з якими стикаються постраждалі сім'ї в Україні (див. табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Потреби	Виклики
Житло	Руйнування житла та інфраструктури, необхідність переселення.
Медична допомога	Обмежений доступ до медичних послуг, особливо в зонах активних бойових дій.
Психологічна підтримка	Травми від війни, необхідність психологічної реабілітації.
Освіта	Перешкоди для освіти дітей через переміщення та відсутність інфраструктури.

Продовження табл. 1.2

Економічна стабілізація	Втрата джерел доходу, високий рівень безробіття.
Соціальна інтеграція	Інтеграція ВПО та адаптація до нових громад.
Юридична підтримка	Необхідність у врегулюванні правових питань, пов'язаних з переміщенням та втратою майна.
Доступ до інформації	Потреба у надійних інформаційних ресурсах щодо доступних послуг та підтримки.

Аналізуючи табл. 1.2, можна дійти висновку, що внаслідок воєнних дій багато сімей опинилися без даху над головою, що призвело до необхідності швидкого забезпечення їх тимчасовим житлом. Ця проблема створює значний тиск на соціальні служби, вимагаючи від них розробки та реалізації відповідних програм. На відновлення житлового фонду потрібні значні інвестиції та час, що ускладнює ситуацію для постраждалих сімей, які потребують стабільності та безпеки. За Н. Орловим і Н. Мірко, житлова проблематика також впливає на психологічний стан сімей, посилюючи їхнє відчуття невизначеності та тривоги. Крім того, недостатнє забезпечення житлом може спричинити додаткові соціальні проблеми, такі як зростання безпритульності та зниження якості життя. Вирішення житлової проблеми вимагає координації дій на різних рівнях управління та залучення ресурсів від міжнародних організацій. Ефективна відповідь на цей виклик може значно поліпшити умови життя постраждалих сімей та сприяти відновленню почуття нормальності в їхньому житті [25].

Далі розглянемо виклик, пов'язаний з медичною допомогою. У воєнних умовах доступ до якісної медичної допомоги суттєво ускладнений, особливо в зонах активних бойових дій. Постраждалі сім'ї стикаються з труднощами отримання необхідного лікування, медикаментів та медичного обслуговування. Зруйнована інфраструктура та перебої з постачанням необхідних медичних ресурсів посилюють цю проблему. Водночас, зростає потреба в спеціалізованій медичній допомозі для лікування травм, отриманих внаслідок воєнних дій. На думку Підвальної Ю. неолік кваліфікованих

медичних працівників, які можуть надавати допомогу в екстремальних умовах, є ще однією критичною проблемою. Відсутність доступу до регулярної медичної допомоги може призвести до загострення хронічних захворювань, зниження якості життя та збільшення смертності серед постраждалих сімей. Ефективне вирішення цих проблем вимагає мобілізації ресурсів для відновлення медичної інфраструктури та забезпечення медичними кадрами та обладнанням. Також необхідно забезпечити психологічну підтримку для тих, хто пережив травматичний досвід, адже психічне здоров'я є ключовим фактором загального відновлення постраждалих. В цілому, ефективна медична допомога може значно покращити якість життя постраждалих та сприяти швидшому їх відновленню [29].

Третім значним викликом є забезпечення психологічної підтримки постраждалим сім'ям. За А. Волківською, війна викликає не лише фізичні, а й глибокі психологічні травми. Постраждалі сім'ї можуть мати членів з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР), тривогою, депресією та іншими емоційними проблемами. Надання ефективної психологічної допомоги є критичним для відновлення здоров'я та благополуччя цих осіб. Втім, існує дефіцит кваліфікованих психологів, які спеціалізуються на роботі з постраждалими від війни. Крім того, існують бар'єри в доступі до психологічної допомоги, зокрема через стигматизацію психічних розладів. Важливо створити програми, які б забезпечували тривалу підтримку, а не лише одноразові консультації. Ефективна психологічна допомога повинна бути інтегрована з іншими видами допомоги, щоб забезпечити комплексний підхід до відновлення постраждалих сімей. Інвестування в психологічну підтримку є інвестиціями в довгострокову стабільність та відновлення постраждалих сімей, сприяючи їх поверненню до нормального життя [39].

Наступним важливим викликом є забезпечення доступу до освіти для дітей постраждалих сімей. Військові дії призводять до переривань у навчальному процесі, змушуючи багатьох дітей залишати свої школи. Згідно

з І. Пешою, переміщення сімей в інші регіони чи країни створює додаткові перешкоди для отримання освіти дітям. Школи в зонах конфлікту часто пошкоджені або переповнені, що ускладнює навчання та підтримання якісного освітнього середовища. Відсутність стабільності та регулярного доступу до освіти може мати довготривалі наслідки для освітнього рівня та майбутніх кар'єрних перспектив дітей. Організація дистанційного навчання стає важливою альтернативою, але вимагає відповідних технологічних та методичних ресурсів. Також важливо забезпечити психологічну підтримку дітям, які відчувають стрес та тривогу через війну та зміну звичного життя. Державні та недержавні організації мають співпрацювати для розробки програм, які б допомагали дітям інтегруватися в нове освітнє середовище. Забезпечення доступу до якісної освіти для дітей є інвестицією в майбутнє суспільства, сприяючи його стійкості та відновленню після конфлікту [40].

П'ятим викликом є економічна стабілізація сімей, що постраждали внаслідок війни. На думку І. Дідух, І. Комар, Р. Петришин, постраждалі сім'ї часто втрачають свої основні джерела доходу через знищення робочих місць та інфраструктури. Це створює значну фінансову нестабільність та збільшує ризик бідності серед цієї категорії населення. Надання робочих місць, економічних можливостей та фінансової підтримки є важливим для забезпечення економічної стабільності постраждалих сімей. Відновлення місцевої економіки вимагає часу та інвестицій, тому короткострокова допомога повинна бути доповнена довгостроковими стратегіями економічного розвитку. Важливо також забезпечити доступ до освіти та перекваліфікації, щоб люди могли адаптуватися до змін на ринку праці. Соціальні програми мають враховувати специфічні потреби постраждалих сімей, зокрема щодо доступу до житла, освіти та охорони здоров'я. Ефективна економічна підтримка може сприяти не лише виживанню, а й створенню основи для майбутнього процвітання постраждалих сімей. Координація між урядовими агенціями, недержавними організаціями та міжнародними

партнерами є ключовою для розробки та реалізації ефективних програм економічної допомоги [18].

Шостим викликом є соціальна інтеграція сімей, які зазнали впливу війни. Внутрішньо переміщені особи та їх сім'ї часто стикаються з труднощами адаптації до нових громад, де вони шукають притулку. Ця адаптація включає не лише фізичне розміщення, а й соціальне прийняття та інтеграцію в нові соціальні мережі. Важливою є підтримка місцевими громадами та організаціями, які можуть сприяти процесу адаптації. Постраждали сім'ї потребують доступу до соціальних послуг, зокрема щодо освіти, охорони здоров'я, житла та зайнятості. Згідно з Ю. Підвальною, інколи виникають виклики з неприйняттям чи дискримінацією з боку місцевого населення, що ускладнює процес інтеграції. Розробка програм соціальної інтеграції, які сприяють взаєморозумінню та солідарності, є ключовою для побудови стабільної громади. Урядові агенції та НУО повинні працювати разом, щоб забезпечити ефективні механізми підтримки та інтеграції для постраждалих сімей. Також важливо забезпечити участь самих постраждалих у процесі планування та реалізації програм, які стосуються їхньої адаптації та інтеграції [30].

Сьомим викликом для постраждалих сімей є юридична підтримка. Через війну багато сімей стикаються з необхідністю вирішення юридичних питань, як-от втрата або пошкодження майна, реєстрація статусу внутрішньо переміщеної особи, оформлення документів на житло чи землю. Нерідко постраждалі потребують допомоги у вирішенні питань, пов'язаних з отриманням компенсацій або соціальних виплат. За В. Філіпович і С. Бачинською, в умовах військового конфлікту доступ до юридичної допомоги може бути обмеженим, особливо в зонах активних бойових дій або для осіб, які перебувають у переміщенні. Важливим є створення доступних та ефективних механізмів юридичної підтримки, що включають консультації, представництво інтересів у судах та допомогу у вирішенні адміністративних питань. Належне юридичне забезпечення допомагає забезпечити права та

інтереси постраждалих, сприяючи їхній соціальній стабілізації та адаптації. Розвиток правової освіти серед постраждалих також є важливим, оскільки це зміцнює їхню здатність самотійно захищати свої права [43].

Останнім викликом у цьому аналізі є доступ до надійної інформації для постраждалих сімей. У воєнний час швидке та точне інформування є критично важливим для забезпечення безпеки та доступу до необхідних ресурсів і послуг. За В. Чербою та А. Павлюченко, постраждалі сім'ї часто стикаються з викликом знаходження актуальної та перевіреної інформації щодо доступних програм допомоги, медичних закладів, можливостей для розміщення, освітніх програм та інших критичних сервісів. Наявність розрізненої або недостовірної інформації може призвести до зайвих затримок у отриманні допомоги або навіть до збільшення ризиків для життя та здоров'я. Важливо, щоб уряди та організації працювали над створенням ефективних комунікаційних каналів, які забезпечували б доступ до актуальної та надійної інформації. Це включає розробку веб-сайтів, гарячих ліній, інформаційних бюлетенів та інших ресурсів, які можуть допомогти постраждалим швидко отримати необхідну інформацію. Також важливо забезпечити, щоб інформація була доступною на різних мовах та адаптованою для людей з обмеженими можливостями [45].

Таким чином, постраждалі сім'ї в Україні стикаються з низкою серйозних викликів. Руйнування житла та інфраструктури залишають людей без дому, створюючи гостру потребу в тимчасовому та постійному житлі. Обмежений доступ до медичних послуг загострюється в зонах активних бойових дій, де люди не можуть отримати необхідне лікування та медикаменти. Війна також залишає глибокі психологічні рани, з якими постраждалі сім'ї борються без належної психологічної підтримки. Діти з постраждалих сімей втрачають доступ до освіти через переміщення або руйнування навчальних закладів. Економічна нестабільність внаслідок втрати роботи або джерел доходу посилює матеріальні труднощі. Інтеграція в нові громади стає величезним викликом для переміщених сімей, які намагаються адаптуватися до нового соціального середовища. Юридичні виклики, пов'язані з втратою майна чи

документів, потребують спеціалізованої допомоги. Доступ до точної та актуальної інформації є критично важливим, щоб постраждалі сім'ї могли ефективно реагувати на своє становище та користуватися доступними ресурсами.

Висновки до розділу 1

Сім'ї, що постраждали внаслідок бойових дій, представляють собою значний об'єкт соціальної роботи, який вимагає комплексного підходу для забезпечення їхнього відновлення та інтеграції у суспільство. Важливість розуміння специфіки сімей, що зазнали впливу бойових дій, лежить в основі формування стратегій соціальної роботи, які повинні бути гнучкими та враховувати різноманітність їхніх потреб.

Соціальна робота зі сім'ями, постраждалими внаслідок воєнних конфліктів, вимагає від фахівців глибокого розуміння унікальних викликів, з якими стикаються ці сім'ї. Підтримка має бути цілеспрямованою та комплексною, враховуючи втрату житла, що змушує сім'ї шукати тимчасовий притулок чи довготривалі рішення для відновлення своїх домівок. Забезпечення доступу до медичних послуг є критичним, особливо коли здоров'я сімей під загрозою через обмежений доступ до лікування або нестачу медичних ресурсів. Психологічна підтримка відіграє важливу роль у допомозі сім'ям подолати емоційні наслідки війни, включаючи стрес, тривогу та ПТСР. Освіта для дітей з постраждалих сімей також вимагає особливої уваги, адже їхнє навчання часто переривається через переміщення або втрату шкільних закладів. Економічна стабілізація сімей передбачає забезпечення можливостей для заробітку та відновлення їхньої здатності підтримувати себе фінансово. Соціальна інтеграція та адаптація в новій громаді вимагають зусиль як з боку сімей, так і від соціальних працівників, щоб сприяти прийняттю та включенню в нове соціальне середовище. Юридична підтримка також є важливою для вирішення правових питань, пов'язаних із втратою майна або статусу.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З СІМ'ЯМИ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВНАСЛІДОК БОЙОВИХ ДІЙ

2.1 Законодавче забезпечення соціальної роботи з постраждалими внаслідок бойових дій

Через бойові дії та війну, спровоковані Російською Федерацією проти України, значна частина українського населення постраждала. Законодавство України передбачає різні форми соціального захисту для громадян залежно від їхнього статусу та обставин.

Категорії постраждалих включають [41]:

- Внутрішньо переміщені особи, які були змушені залишити свої домівки для переїзду в безпечніші регіони України.
- Особи, які емігрували за кордон через необхідність уникнути військових дій.
- Жителі евакуйовані з районів, що знаходяться під прямою загрозою бойових дій, до місць з вищим рівнем безпеки.
- Мешканці населених пунктів, які були звільнені від окупації.
- Особи, чий житла були пошкоджені або зруйновані внаслідок війни.
- Діти, які постраждали в результаті військових дій.
- Члени сімей осіб, які загинули або зникли безвісти у зв'язку з бойовими діями.
- Родини осіб, що перебувають у полоні на територіях, не контрольованих урядом України, а також на території Російської Федерації та Республіки Білорусь.
- Жителі територій під тимчасовою окупацією.
- Особи, які отримали контузії або стали інвалідами в результаті війни.
- Особи, які зіткнулися з важкими життєвими обставинами через військовий конфлікт.

– Учасники АТО/ООС, інших бойових дій, та їхні сім'ї.

Внутрішньо переміщена особа (ВПО) — це громадянин чи громадянка України, іноземець або апатрид, який має законні підстави для постійного проживання на території України і змушений був залишити своє місце проживання через негативні наслідки або загрозу збройного конфлікту, тимчасову окупацію, масові акти насильства або порушення прав людини. Статус ВПО підтверджується видачею відповідної довідки.

Особи, які мають статус ВПО, окрім загального соціального захисту, можуть претендувати на спеціалізовані соціальні допомоги, послуги та пільги, що забезпечують їхні особливі потреби в умовах життєвих складнощів, інвалідності, наявності багатодітної родини тощо.

Згідно з постановою Кабінету Міністрів України № 332 від 20.03.2022 року, внутрішньо переміщені особи можуть отримувати фінансову підтримку на проживання [10]. Заяву на отримання такої допомоги можна подати через органи соціального захисту населення, уповноважених осіб місцевих рад або ЦНАПи, а також за допомогою мобільного застосунку «Дія».

Згідно з постановою КМУ № 248 від 21.03.2023, реалізується експериментальний проєкт, що надає соціальні послуги особам похилого віку та особам з інвалідністю серед ВПО, які зіткнулися з великими життєвими труднощами через переселення з зон бойових дій або зруйновані житла [14]. Ці послуги надаються у двох спеціалізованих санаторіях, управління якими здійснює Міністерство соціальної політики.

У сфері законодавчого забезпечення соціальної роботи з постраждалими внаслідок бойових дій, зокрема внутрішньо переміщеними особами, існують різноманітні програми та ініціативи. Однією з ключових є можливість отримання освітнього ваучера для професійного навчання або перекваліфікації згідно з постановою КМУ від 20.03.2013 р. № 207 [33]. Ваучер можна використати для оплати навчання за 123 професіями та спеціальностями за умов, що особа не зареєстрована як безробітна, не отримувала ваучер раніше, і не проходила перепідготовку за кошти Фонду

державного соціального страхування протягом останніх трьох років. Процедура отримання ваучера передбачає подачу заяви особисто або електронною поштою через центри зайнятості.

Також важливим аспектом є забезпечення тимчасовим житлом. Для реєстрації на отримання житла необхідно подати до відповідної ради заяву та низку документів, що підтверджують особу та статус. Першочергове право на отримання житла мають багатодітні сім'ї, сім'ї з дітьми, вагітні жінки, люди, які втратили працездатність, та пенсіонери, чиє житло було зруйновано у результаті воєнних дій.

Щодо комунальних послуг, згідно з постановою КМУ від 05.03.2022 № 206, стягування заборгованості за житлово-комунальні послуги, що виникла після 24 лютого 2022 року, заборонено для громадян, які покинули своє місце проживання [12].

Для підтримки у працевлаштуванні внутрішньо переміщені особи можуть звернутися до центру зайнятості. Зареєструвавшись як безробітні, особи мають можливість отримати фінансову допомогу та скористатися послугами пошуку роботи, включно з доступом до «Єдиного порталу вакансій» та інших цифрових ресурсів.

Особи, що евакуюються або вже евакуйовані, мають право на одноразову грошову допомогу. Розмір виплат АТ «Укрпошта» становить: 3000 грн особам з інвалідністю та дітям; 2000 грн іншим постраждалим. Для отримання допомоги потрібно пред'явити особисті документи, документи, що підтверджують інвалідність (за наявності), та документи, що підтверджують РНОКПП. У разі відсутності необхідних документів допомогу можуть засвідчити дві особи.

Державна програма «Відновлення» забезпечує компенсацію за пошкоджене або зруйноване житло. Постраждалі можуть отримати компенсацію для відновлення житла, що було пошкоджене після 24 лютого 2022 року. Максимальний розмір допомоги становить 200 000 грн, яка може використовуватися на придбання будівельних матеріалів, ремонтні послуги чи

виплату за самостійно відремонтоване житло (з 1 січня 2024 року). Процедура компенсації регулюється постановами КМУ № 381 від 21.04.2023 [34] та № 600 від 30.05.2023 [35].

Пріоритетне право на компенсацію мають:

- Учасники бойових дій, люди з інвалідністю внаслідок війни, багатодітні сім'ї, люди з інвалідністю I та II груп.
- Заяви на компенсацію приймаються через портал «Дія» або в паперовій формі через ЦНАП та інші органи соціального захисту.

Ці положення спрямовані на забезпечення соціального захисту осіб, які зазнали збитків від бойових дій, і сприяють їхньому відновленню та соціальній інтеграції.

Міністерство з реінтеграції тимчасово окупованих територій України виплачує щорічну грошову допомогу особам, які перебувають у полоні, а також їхнім сім'ям, на основі заяви та необхідних документів. Розмір допомоги складає 100 000 гривень, і кошти перераховуються на особисті банківські рахунки.

Допомога надається особам, щодо яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок війни, після їхнього звільнення з полону. Розмір допомоги також складає 100 000 гривень. Порядок отримання допомоги визначено постанова КМУ № 1122 від 11 грудня 2019 року «Деякі питання соціального і правового захисту осіб, позбавлених свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення» [15].

Законодавче положення регулює виплату 100 000 грн як одноразову державну грошову допомогу родичам осіб, які померли у зв'язку з позбавленням свободи під час воєнних дій з Російською Федерацією. Виплати належать сім'ям чи утриманцям померлих, які визначаються згідно з Сімейним кодексом України та Законом України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування" [32]. Процедура отримання виплат включає подачу заяви та необхідних документів до Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій .

Постанова Кабінету Міністрів України від 15.11.2022 № 1281 забезпечує відшкодування витрат на професійну правову допомогу особам, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, а також їхнім сім'ям [9].

Згідно з постановами КМУ від 12.05.2023 № 482 [31] та від 25.08.2023 № 928 [13], працівникам певних професій, зокрема медичним працівникам та працівникам установ, що фінансуються з державного бюджету і розташовані на прифронтових територіях, гарантовано збільшення заробітної плати на період воєнного стану.

Постанова КМУ від 07.03.2022 № 214 регулює надання державної соціальної допомоги та пільг в умовах воєнного стану [11]. Громадяни можуть подавати заяви та документи для перерахунку виплат, які не підлягають поверненню за період до моменту подання нових документів.

Спрощена процедура оформлення паспортних документів доступна через Державну міграційну службу для осіб, що виїхали з тимчасово окупованих територій. Процедура ідентифікації може тривати до двох місяців, протягом яких надається правова та гуманітарна допомога, забезпечення місцями для проживання, а також витрати на виготовлення документів.

Мобільні центри зайнятості діють у прифронтових областях для полегшення доступу до послуг зі сприяння зайнятості, надання ваучерів на навчання та підтримку в започаткуванні бізнесу.

Держава забезпечує пільгове навчання учасникам бойових дій та їхнім дітям в установах різних рівнів освіти. Військовим та їхнім родинам доступні програми психологічної допомоги, професійної адаптації, санаторно-курортного лікування, розвитку спорту, а також матеріальна підтримка та соціальна допомога відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [37].

Закон України "Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України" базується на Конституції України та охоплює ряд інших

законів, спрямованих на забезпечення прав і свобод громадян на тимчасово окупованих територіях, соціальний захист військовослужбовців, статус ветеранів війни, охорону дитинства та соціальні послуги [36]. Згідно із законом, особам, які зазнали позбавлення свободи в результаті агресії, та їхнім сім'ям надаються щорічна та одноразова державна грошова допомога, а також компенсації у випадку смерті.

Медична, реабілітаційна та психологічна допомога, а також санаторно-курортне лікування визначені як ключові елементи підтримки після звільнення. Порядок їх надання та фінансування регулюється відповідними постановами Кабінету Міністрів України.

Щодо житлових питань, особи, звільнені з полону, мають першочергове право на житло для тимчасового проживання з фондів житла, якщо вони не мають іншого місця проживання на неокупованій території і їх доходи не дозволяють купити або орендувати житло.

Правовий захист таких осіб включає відшкодування витрат на професійну правничу допомогу та забезпечення безоплатною вторинною правничою допомогою, яка надається для захисту порушених прав і законних інтересів на час і після звільнення.

Закон України "Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України" забезпечує захист та підтримку осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії, через систему соціальних гарантій та реінтеграційних заходів. Серед ключових положень [36]:

- Забезпечення трудових прав: Працівники, позбавлені особистої свободи через збройну агресію, зберігають свої робочі місця та посади впродовж ув'язнення та шість місяців після звільнення, протягом яких можуть пройти необхідні медичні та реабілітаційні заходи (Стаття 11 Закону України). Кабінет Міністрів України розробляє відповідний порядок дій.

- Соціальне забезпечення: Особи, звільнені з полону, мають право на пенсійне забезпечення, соціальне страхування від безробіття та компенсації за

втрату працездатності внаслідок травм чи профзахворювань (Стаття 12 Закону України).

– Освітні можливості: Діти осіб, які постраждали від збройного конфлікту, забезпечуються державною підтримкою для здобуття освіти до 23 років в державних та комунальних навчальних закладах (Стаття 13 Закону України).

– Реінтеграційні заходи: Проводяться заходи з адаптації, підтримки та відновлення для осіб, що вийшли з полону, згідно з політикою, встановленою Кабінетом Міністрів України (Стаття 14 Закону України).

– Паспортизація: Паспорти громадянина України та для виїзду за кордон видаються особам, звільненим з полону, без адміністративних зборів протягом року після звільнення (Стаття 15 Закону України).

– Відстрочення платежів за зобов'язаннями: Особи, що втратили особисту свободу внаслідок збройної агресії, звільняються від сплати та нарахування штрафів чи пені за порушення зобов'язань на час ув'язнення та протягом шести місяців після звільнення. Їм, а також їхнім подружжям, надається право на реструктуризацію заборгованостей за кредитами (Стаття 16 Закону України).

– Прикінцеві та перехідні положення: Закон вступає в силу через шість місяців після публікації, окрім певних положень, які набирають чинності наступного дня після опублікування. Передбачено зміни до Кодексу законів про працю України, зокрема додавання норм, які гарантують збереження робочого місця для осіб, позбавлених свободи внаслідок збройної агресії, без виплати заробітної плати на час ув'язнення (Стаття 17 Закону України).

– Гарантії для працівників, затриманих під час збройної агресії: Згідно із Законом України "Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей", забезпечується збереження робочого місця під час затримання та протягом шести місяців після звільнення, що дає змогу пройти реабілітаційні заходи (Стаття 119-1).

– Зміни до Житлового кодексу УРСР: Стаття 132-2 доповнена положеннями, які враховують осіб, звільнених з заручників або полону, забезпечуючи їм житлові гарантії після їх звільнення.

– Закон про соціальний захист військовослужбовців: Оновлена стаття 11 включає додатковий захист для військовослужбовців, що пережили затримання під час збройного конфлікту, передбачаючи їх обов'язкову участь у реабілітаційних програмах після звільнення.

– Закон України "Про відпустки": Розширено положення статті 9, включаючи періоди затримання як час, коли за працівником зберігається місце роботи без виплати зарплати, та доповнено статтю 11, яка зараховує час затримання до страхового стажу.

– Закон України "Про місцеве самоврядування": Додано нові положення щодо підтримки осіб, звільнених з полону, зокрема надання грошової допомоги, сприяння у зайнятості, професійній підготовці та забезпеченні житлом (стаття 34).

– Закон України "Про місцеві державні адміністрації": Закріплено обов'язки адміністрацій щодо забезпечення соціального захисту звільнених з полону (стаття 23).

– Закон України "Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття": Внесено зміни для зарахування часу затримання до страхового стажу, що сприятиме збільшенню пенсійних виплат та інших соціальних гарантій.

Таким чином, українське законодавство містить ряд нормативних актів, спрямованих на забезпечення соціального захисту осіб, постраждалих внаслідок бойових дій. Закон України "Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей", що забезпечує збереження місця роботи та інші соціальні гарантії.

- Стаття 119-1 цього закону, яка визначає правила збереження робочого місця для затриманих осіб.
 - Статті 11 та 12 цього ж закону, які встановлюють положення щодо забезпечення трудових прав і соціального забезпечення.
 - Стаття 13, яка гарантує освітні можливості для дітей постраждалих.
 - Стаття 14, що описує реінтеграційні заходи.
 - Стаття 15, яка визначає процедури паспортизації для осіб, звільнених з полону.
 - Житловий кодекс УРСР (Стаття 132-2), змінений для врахування потреб звільнених осіб.
 - Закон України "Про відпустки", де внесено зміни щодо врахування періоду затримання як часу, коли за працівником зберігається місце роботи.
- Ці закони та статті доповнюються рядом урядових постанов та програм, що регулюють конкретні аспекти соціального забезпечення:
- Постанова Кабінету Міністрів України № 332 від 20.03.2022, що забезпечує фінансову підтримку для внутрішньо переміщених осіб.
 - Постанова КМУ № 248 від 23.03.2023, яка реалізує проєкт для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю серед ВПО.
 - Постанова КМУ від 20.03.2013 р. № 207, яка встановлює правила використання освітнього ваучера.

Ці документи формують правову основу для комплексного підходу до відновлення та соціальної адаптації постраждалих, забезпечуючи їм необхідну підтримку та захист.

2.2 Практична соціальна робота з сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій

У 2023 році Міністерство соціальної політики України імплементувало комплексний підхід до відновлення та підтримки сімей, що постраждали через

бойові дії, з орієнтацією на формування їх спроможності і зменшення залежності. Враховуючи масштабність конфлікту, результати діяльності підтвердили важливість зосередження зусиль на репатріації та інтеграції громадян, які вимушені були емігрувати. Зокрема, у 2022 році від 3,8 до 4,7 млн українців перебували за кордоном, з них 2,9 млн були переміщені до Росії, де до сьогоднішнього дня залишаються приблизно 1,5 млн осіб [44].

Соціальні ініціативи Міністерства включали комплексну підтримку на всіх етапах життя особи, з особливою увагою до постраждалих сімей. Важливим аспектом роботи стало забезпечення своєчасності, адресності та якості соціальних послуг. У рамках інноваційних проектів і змін були реалізовані такі заходи[44].

- Збільшення компенсації за послугу "Муніципальна няня" з 2100 до 6500 грн, що охопило майже 3 тис. дітей.

- Повне фінансування програми "Пакунок малюка", в результаті чого було видано майже 39 тис. пакунків у натуральній формі та виплачено компенсації на суму понад 781 млн грн для 152,8 тис. родин.

- Запровадження пілотного проекту "Асистент родини", в рамках якого понад 100 надавачів послуг із 23 регіонів допомагають батькам відновити здатність доглядати за дітьми, надають підтримку в пошуку роботи та психологічну допомогу.

- Запровадження послуги соціального супроводу для військовослужбовців та їх родин, яка вже надається у 5 батальйонах.

- Пілотування послуги соціального відновлення для військових та їх родин у 5 областях.

- Розробка нової послуги з формування життєстійкості, до участі у якій було залучено 34 територіальні громади.

- У 2023 році спеціалізовані служби підтримки надали допомогу 90 тис. осіб, що у два рази більше порівняно з 2022 роком.

У контексті зміцнення практичної соціальної роботи з сім'ями, постраждалими через бойові дії, важливо зазначити, що система соціальних виплат включає 39 видів допомог. Серед пріоритетів — створення ефективної і справедливої системи, що забезпечує допомогу сім'ям, які реально потребують підтримки, та сприяє їхньому відновленню та адаптації після військових конфліктів. Виплати від держави та міжнародних організацій координуються для уникнення дублювання і підвищення ефективності підтримки.

За останній рік було впроваджено наступні заходи [44]:

- Розроблено механізм для виплати грошової допомоги сім'ям працівників критичної інфраструктури, постраждалих через бойові дії, що забезпечує важливу фінансову підтримку.

- Введено підвищені виплати на житло для 2,5 мільйонів внутрішньо переміщених осіб, посиливши адресність і цільове використання допомоги.

- Запроваджено одноразову кризову допомогу для постраждалих внаслідок підриву Каховської ГЕС, що охопила понад 23 тисячі осіб на загальну суму 116,7 млн гривень.

- Здійснено виплати до Дня незалежності, залучивши більше ніж 950 тисяч членів сімей ветеранів та загиблих у війні.

- В 2023 році було вперше проіндексовано найнижчі пенсії, що має значення для забезпечення гідного життя постраждалих сімей. Також створено можливість для добровільних внесків на пенсійне страхування в електронному форматі, з загальною сумою внесків 16 млн гривень за період від березня 2023 до січня 2024 року.

Розроблено дизайн реформи солідарної пенсійної системи, що передбачає введення бальної системи нарахування пенсій, забезпечуючи чіткі і однакові правила для всіх, що особливо важливо для сімей, які пережили втрати внаслідок війни.

Практична соціальна робота з сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій, передбачає важливий аспект інтеграції цих осіб у соціальне життя

та сприяння їх економічній самостійності. У минулому році було значно спрощено процедуру доступу до засобів реабілітації для постраждалих, зменшено кількість необхідних документів, а також залучено соціальних працівників та фахівців з протезування до процесу реабілітації. В результаті було забезпечено реабілітаційними засобами більше 15 тисяч осіб на загальну суму 3 млрд грн. Особливо важливим є забезпечення доступу до високотехнологічних протезів для військових і ветеранів за рахунок державних коштів.

У 2023 році було запроваджено новий підхід до оздоровлення дітей з сімей, що постраждали від бойових дій, через принцип "гроші ходять за дитиною". Цей механізм дозволяє батькам обирати заклад для відпочинку своїх дітей і отримувати фінансування на це в розмірі 14 тис. грн на дитину.

Для ефективної підтримки дітей з постраждалих сімей було створено сучасну екосистему, яка включає Координаційний центр розвитку сімейного виховання та догляду, а також Національний офіс дітей та молоді.

Також була створена і успішно функціонує Єдина інформаційна система соціальної сфери, яка дозволяє постраждалим від війни сім'ям отримувати необхідну допомогу онлайн або особисто в будь-якій точці України. Система вже включає шість видів допомоги, які охоплюють різноманітні потреби від усиновлення до підтримки дітей з важкими захворюваннями і малозабезпечених сімей.

На порталі Дія також реалізовано можливість отримання чотирьох видів соціальної допомоги, якими скористались понад 600 тисяч громадян, підтверджуючи ефективність цифрових інструментів у соціальній роботі з постраждалими сім'ями.

В контексті зусиль з цифровізації соціальних послуг в Україні, було запроваджено реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, що охоплює і сім'ї, що постраждали внаслідок бойових дій. Розроблено та впроваджено електронну систему кейс-менеджменту для забезпечення кращої координації допомоги цим сім'ям.

Для забезпечення прозорості та ефективності в управлінні гуманітарною допомогою було розроблено автоматизовану систему реєстрації на платформі good.gov.ua. Це значно спрощує процес ввезення та обліку допомоги, забезпечуючи високий рівень прозорості та доступності для постраждалих сімей. Від моменту запуску системи кількість отримувачів збільшилась до 6 тисяч.

Завдяки ініціативі PeReHID, що координує взаємодію національних та міжнародних сил у сфері соціальної підтримки постраждалих від бойових дій, здійснюються зусилля для синхронізації допомоги. В ініціативу входять представники центральних органів виконавчої влади, міжнародних партнерів, агенцій ООН, міжнародних фінансових інституцій та недержавних організацій.

У межах цієї ініціативи здійснено кілька важливих кроків для підтримки сімей у зоні бойових дій [44]:

- Спільно з Всесвітньою продовольчою програмою ООН забезпечено підвищені виплати 320 тис. пенсіонерів, що на загальну суму складають 719 млн грн.

- Спільно з ЮНІСЕФ організовано виплати для підготовки до зими 5 тисячам малозабезпечених багатодітних сімей і сімей з дітьми з інвалідністю, які проживають в окремих районах Дніпропетровської, Запорізької та Харківської областей.

- Спільно з УВКБ ООН підвищено субсидії для 337 тис. домогосподарств на придбання дров та вугілля в опалювальному сезоні 2023-2024 років до 16 тис. гривень з попереднього рівня 10 тис. гривень.

Отже, в 2023 році підходи до практичної соціальної роботи в Україні виявились значно розширеними та глибоко інтегрованими у відповідь на потреби сімей, що постраждали внаслідок бойових дій. Особливу увагу було приділено створенню комплексної підтримки, яка зосереджена не лише на наданні фінансової допомоги, а й на соціальній інтеграції та психологічній

реабілітації. Важливим аспектом стала реалізація цифровізації соціальних послуг, яка дозволила забезпечити більшу прозорість і ефективність допомоги.

Систематизація даних через реєстри надавачів та отримувачів соціальних послуг, а також електронна система кейс-менеджменту стали критично важливими для оптимізації розподілу ресурсів і координації допомоги. Це дозволило забезпечити швидкий доступ до необхідної допомоги для сімей, які перебувають в найбільш складних обставинах.

Ключову роль відіграла також міжнародна співпраця, особливо через ініціативу PeReHID, яка збрала різноманітні міжнародні та національні ресурси для синхронізації допомоги. Це сприяло не тільки збільшенню обсягу допомоги, але й її цілеспрямованості, зокрема виплати на житло, гуманітарна допомога, та різні форми соціального супроводу.

Програми соціальних послуг, як-от "Муніципальна няня", "Пакунок малюка", а також пілотний проект "Асистент родини" стали значущими у зміцненні внутрішньої стійкості сімей, допомагаючи батькам у вихованні дітей і забезпеченні їх базових потреб. Подібні ініціативи не лише вирішують актуальні потреби, але й сприяють відновленню відчуття нормальності і безпеки в повсякденному житті сімей, що пережили травми бойових дій.

Отже, розширення і цифровізація соціальних послуг в Україні, в контексті практичної соціальної роботи з постраждалими сім'ями, демонструють стратегічний підхід до створення сталої та відновлювальної системи підтримки, яка сприяє реінтеграції та соціальному благополуччю.

Висновки до розділу 2

Українське законодавство містить широкий набір нормативних актів, які спрямовані на соціальний захист осіб, що зазнали наслідків збройної агресії. Зокрема, Закон України "Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей" включає положення, що забезпечують

збереження робочого місця та інші соціальні гарантії. Статті 11-15 цього закону регламентують забезпечення трудових прав, освітні можливості, реінтеграційні заходи та процедури паспортизації для звільнених осіб. Житловий кодекс УРСР також адаптовано для врахування специфічних потреб звільнених з полону осіб.

Додатково, низка урядових постанов, таких як Постанова КМУ № 332 від 20.03.2022, Постанова КМУ № 248 від 23.03.2023 та Постанова КМУ від 20.03.2013 р. № 207, регулюють конкретні аспекти фінансової підтримки та соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб, літніх громадян, осіб з інвалідністю та використання освітнього ваучера. Ці закони та постанови формують комплексну правову основу для соціальної адаптації та відновлення постраждалих, забезпечуючи їм необхідний захист і підтримку.

У 2023 році практична соціальна робота в Україні суттєво адаптувалася до потреб сімей, які зазнали наслідків бойових дій, з акцентом на комплексний підхід, який охоплює не лише фінансову підтримку, але й соціальну інтеграцію та психологічну реабілітацію. Важливу роль відіграла цифровізація соціальних послуг, що сприяла прозорості та ефективності допомоги, а також удосконалення системи кейс-менеджменту, яке покращило координацію ресурсів і доступ до них. Міжнародна співпраця через ініціативу ReReHID забезпечила збільшення і цілеспрямованість допомоги. Стратегічні програми, такі як "Муніципальна няня", "Пакунок малюка" і "Асистент родини", значно підвищили стійкість постраждалих сімей, забезпечивши важливу підтримку у вихованні дітей та покращенні їхніх життєвих умов. Загалом, реформи соціальних послуг підтверджують перехід до більш стабільної та відновлювальної підтримки, що сприяє соціальній реінтеграції та благополуччю постраждалих сімей.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ СІМ'ЯМИ В УМОВАХ ВІЙНИ

Методологія та результати дослідження

Емпіричне дослідження було реалізовано з використанням онлайн-анкетування через платформу Google Forms. Для збору даних було обрано вибірку, що складається з 25 сімей, які зазнали впливу воєнних умов. Ці сім'ї були відібрані за допомогою рекрутингу через соціальні мережі, зокрема через Facebook і Telegram, що дозволило ефективно досягти цільової аудиторії.

Рекрутинг учасників через ці платформи був обраний з огляду на їх широку популярність і можливість залучити учасників, які активно користуються соціальними мережами для пошуку інформації та спілкування в складний для них період. Це дало змогу охопити різноманітні демографічні групи та забезпечити репрезентативність вибірки.

Зібрані дані через GoogleForms дозволили аналізувати та систематизувати інформацію щодо специфічних проблем, з якими стикаються постраждалі сім'ї в умовах війни, та оцінити ефективність наявних практик соціальної роботи. Використання цієї методології також сприяло збереженню анонімності учасників, що є критично важливим у вивченні чутливих питань. У рамках емпіричного дослідження було відібрано п'ять ключових соціальних послуг, які важливі для підтримки постраждалих сімей в умовах війни. Це такі послуги як:

- Послуга із догляду вдома;
- Послуга денного догляду;
- Послуга соціальної адаптації;
- Послуга соціального супроводу осіб і сімей у складних життєвих обставинах;
- Послуга кризового та екстреного втручання.

Обрання саме цих послуг обумовлене кількома причинами. По-перше, всі вони належать до переліку базових послуг, доступ до яких, згідно з чинним законодавством, має бути забезпечений громадянам максимально наближено до місця їхнього проживання. По-друге, ці послуги були вибрані через їхню складність і комплексність, яка передбачає узгоджені дії команди фахівців для надання постійної чи систематичної комплексної допомоги.

Ці п'ять послуг також визначені як особливо затребувані в контексті військового конфлікту та його наслідків, як-от руйнування інфраструктури, вимушене переміщення людей, зростання безробіття, збільшення фізичної та психологічної травматизації серед населення. Зокрема, послуги кризового втручання та соціального супроводу стали надзвичайно актуальними через збільшення випадків домашнього насильства, тоді як послуги із догляду вдома, денного догляду та соціальної адаптації набули більшого значення через зростаючу кількість літніх людей, які залишилися без підтримки своїх близьких.

Анкета (див. додаток А), була розроблена для дослідження якості соціальних послуг, наданих сім'ям, що постраждали в умовах війни. Анкета охоплює широкий спектр аспектів надання соціальних послуг, від інформування та комунікації з фахівцями до логістики доступності та відповідності послуг потребам користувачів.

Респондентам необхідно оцінити кожен аспект наданих послуг, використовуючи трьохрівневу шкалу якості: «Низька», «Середня», та «Висока». Вибір цих варіантів дозволить виміряти ступінь задоволеності респондентів кожним елементом послуги. Результати представлені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Відповіді респондентів за анкетною оцінка якості соціальних послуг для постраждалих сімей у воєнний час

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Питання №	К-ть респондентів	К-ть респондентів	К-ть респондентів

Продовження табл. 3.1

1	12	12	1
2	11	12	2
3	13	9	3
4	9	11	5
5	8	14	3
6	15	7	3
7	10	11	4
8	13	11	1
9	6	15	4
10	11	10	4
11	15	8	2
12	13	11	1
13	10	10	5
14	14	9	2

Аналізуючи табл. 3.1, можна зробити такі висновки.

Інформування та обізнаність про доступні соціальні послуги.
Відповідаючи на це питання, 12 осіб вказали на середній рівень задоволеності послугами, тоді як ще 12 відчують низький рівень задоволеності. Тільки одна особа відзначила високий рівень задоволеності. Такі результати показують, що значна частина опитаних мають недостатню поінформованість. Це може свідчити про наявність бар'єрів у доступі до інформації. Зокрема, майже половина учасників не відчують достатнього рівня обізнаності про соціальні послуги, що вказує на потенційні прогалини в комунікаційних стратегіях. Водночас, відсутність високого рівня задоволеності в більшості учасників засвідчує необхідність подальших досліджень для виявлення

конкретних аспектів, які вимагають удосконалення.

Процедура звернення за соціальними послугами. З аналізу відповідей на друге питання випливає, що 11 осіб відзначили низький рівень задоволеності процедурою звернення за послугами. Середній рівень задоволеності був вказаний 12 особами, а високий – тільки 2. Такий розподіл відповідей вказує на серйозні виклики в процесі звернення за допомогою, який сприймається як складний і неефективний майже половиною учасників. Невелика кількість високих оцінок може свідчити про те, що лише незначна частина учасників відчуває себе комфортно в умовах наявних процедур. Така ситуація може впливати на загальну доступність і ефективність соціальних послуг, яка є критично важливою в умовах війни.

Тривалість процесу оформлення надання соціальних послуг. Відповіді на третє питання показали, що 13 осіб незадоволені тривалістю процесу оформлення послуг, вказавши на низький рівень задоволеності. Середній рівень задоволеності мають 9 осіб, а високий рівень задоволеності відзначили лише 3 особи. Ці дані вказують на високий рівень фрустрації серед учасників з приводу часу, необхідного для отримання послуг. Недовіра до ефективності процесів може зменшувати загальну задоволеність послугами та знижувати мотивацію звертатися за допомогою в майбутньому. Низька кількість високих оцінок також свідчить про те, що існує потреба в оптимізації та прискоренні процедур оформлення, що є критично важливим для забезпечення своєчасної підтримки постраждалим сім'ям.

Комунікація з соціальними працівниками під час першого звернення. Аналізуючи відповіді на четверте питання, виявлено, що 9 осіб оцінили якість комунікації на низькому рівні. Середній рівень задоволеності вказали 11 осіб, тоді як 5 осіб відзначили високий рівень задоволеності. Ці результати підкреслюють важливість першого контакту між клієнтами та соціальними працівниками. Понад третина респондентів висловили невдоволення якістю цієї комунікації, що може вплинути на їхнє сприйняття та довіру до соціальних служб у цілому. Висока оцінка задоволеності відносно меншою частиною

учасників вказує на наявність позитивних взаємодій, які потенційно можуть бути розширені та адаптовані для покращення загальної ефективності служб.

Комунікація з фахівцями під час оформлення послуги. На п'яте питання про комунікацію з фахівцями під час оформлення послуги 8 осіб відповіли, що вона на низькому рівні. Більшість, а саме 14 осіб, оцінили комунікацію як середню та 3 особи вважають її високою. Такий розподіл відповідей свідчить, що хоча більшість респондентів не відчуває значних проблем у комунікації під час оформлення, все ж є місце для покращення, особливо в плані перетворення процесу на більш зрозумілий і відкритий. Низький рівень задоволеності значної частини учасників може вказувати на проблеми з ясності та доступності інформації, що надається під час оформлення.

Комунікація з фахівцями під час отримання послуг. В шостому питанні, що стосується якості комунікації під час отримання послуг, 15 осіб вказали на низький рівень задоволеності. Це значно вище, порівняно з іншими аспектами, й підкреслює серйозні недоліки у взаємодії з фахівцями в критичні моменти надання послуг. Тільки 3 особи відчують високу задоволеність, що є найнижчим показником серед усіх розглянутих аспектів. Ці дані можуть вказувати на критичні виклики в стандартах надання послуг і необхідність невідкладного перегляду підходів до тренінгу та взаємодії фахівців із клієнтами.

Зручність дістатися до установи, де надаються послуги. На сьоме питання, що стосується зручності дістатися до установи, де надаються послуги, 10 осіб відповіли про низький рівень задоволеності. Середній рівень задоволеності був указаний 11 особами, а високий рівень задоволеності мають 4 особи. Ці дані вказують на те, що питання доступності установ, де надаються соціальні послуги, залишається проблематичним для значної частини респондентів. Важливість легкості фізичного доступу до послуг не може бути недооцінена, особливо в контексті воєнних умов, де звичайні маршрути й транспортні засоби можуть бути обмежені чи недоступні.

Відповідність можливостей до потреб клієнтів. Восьме питання анкети

показало, що 13 осіб відзначили низький рівень задоволеності стосовно відповідності можливостей послуг до їхніх потреб. На середній рівень задоволеності вказали 11 осіб, тоді як високий рівень задоволеності має лише 1 особа. Це свідчить про значні розбіжності між послугами, що надаються, та реальними потребами сімей, які звертаються за допомогою. Невисока відповідність послуг може впливати на ефективність і сприйняття ефективності соціальної підтримки, що, своєю чергою, може знижувати довіру до цих послуг.

Стан приміщення, де надаються соціальні послуги. На дев'яте питання, що стосується стану приміщення, де надаються послуги, 6 осіб відповіли, що задоволеність є низькою. Більшість, а саме 15 осіб, відчують середній рівень задоволеності та 4 особи оцінили стан приміщення як високий. Ці відповіді показують, що, хоча стан приміщень загалом сприймається як адекватний, існує ще заділ для покращення, особливо враховуючи, що чверть учасників відчуває недостатність умов.

Частота отримання соціальних послуг. На десяте питання, стосовно частоти отримання соціальних послуг, 11 осіб відчують низьку задоволеність. Середній рівень задоволеності вказали 10 респондентів, тоді як високу оцінку дали 4 особи. Ці результати вказують на варіабельність у частоті надання послуг, яка може не завжди відповідати потребам сімей. Нерегулярність і непостійність у наданні послуг можуть створювати додатковий стрес для сімей, які й так перебувають у складних умовах.

Зміна частоти надання послуг залежно від потреб. Для одинадцятого питання, щодо зміни частоти надання послуг відповідно до зміни потреб, 15 осіб вказали на низький рівень задоволеності, що є значним показником. Це свідчить про проблеми з адаптацією послуг до змінюваних умов і потреб сімей, що особливо критично в умовах війни. Середній рівень задоволеності вказали 8 осіб, а високий рівень задоволеності відчують лише 2 особи. Такі дані підкреслюють необхідність більш гнучких механізмів відповіді на потреби сімей, які можуть швидко змінюватися внаслідок кризових обставин.

Відповідність соціальних послуг потребам до надання. У відповідях на дванадцяте питання, яке стосується відповідності послуг потребам у їхньому наданні, 13 осіб повідомили про низький рівень задоволеності. Це підкреслює проблему в ідентифікації та розумінні реальних потреб сімей перед початком надання допомоги. Середній рівень задоволеності мають 11 осіб, тоді як високий рівень задоволеності відчуває лише 1 особа. Ці результати вказують на недостатність початкової оцінки потреб, що є ключовим для забезпечення ефективності та адресності соціальних послуг.

Відповідність соціальних послуг потребам під час надання. Тринадцяте питання досліджувало, наскільки послуги відповідають потребам під час їх надання. Результати показали, що 10 осіб відзначили низький рівень задоволеності, також 10 осіб вказали на середній рівень задоволеності. Високий рівень задоволеності мають 5 респондентів. Це свідчить про змішані оцінки щодо того, які послуги задовольняють поточні потреби сімей, підкреслюючи важливість постійного моніторингу та адаптації послуг відповідно до змінюваних умов і потреб.

Зміни у житті після отримання соціальної послуги. Завершальне питання анкети стосувалося змін у житті респондентів після отримання соціальних послуг. Більшість (14 осіб), відчули низький рівень позитивних змін, що вказує на неефективність послуг у досягненні довгострокових результатів. Середній рівень позитивних змін відчули 9 осіб, а високий рівень змін відзначили лише 2 особи. Ці дані підкреслюють необхідність переосмислення підходів до надання соціальних послуг, аби вони були більш ефективними в забезпеченні стійкого покращення життєвих умов сімей, що зазнали впливу війни.

Таким чином, загальний аналіз анкетування показав, що найвищий рівень незадоволеності серед респондентів спостерігається в комунікації з фахівцями під час отримання послуг, де 15 осіб вказали на низьку задоволеність. Аналогічні високі показники незадоволеності виявлені у відповідності послуг до змінюваних потреб, з 15 респондентами, які також відчувають низький

рівень задоволеності.

Процес оформлення послуг також показав значні недоліки – 13 осіб вказали на низьку задоволеність тривалістю оформлення. Низька задоволеність також виявлена в оцінці відповідності послуг до потреб у їхньому наданні, де 13 осіб відчували розбіжності між потребами й наданими послугами.

Стосовно доступності соціальних установ, 10 респондентів вказали на низьку зручність дістатися до місця надання послуг. Частота отримання послуг також залишає бажати кращого, 11 осіб відзначили низьку частоту відповідності їхнім потребам.

Загалом, ці результати демонструють, що більшість респондентів відчують низький рівень задоволеності за багатьма аспектами надання соціальних послуг, що підкреслює потребу в докорінних змінах підходів до соціальної роботи з постраждалими сім'ями в умовах війни і практик їхнього надання.

3.2 Пропозиції щодо вдосконалення організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок бойових дій

На основі результатів емпіричного дослідження, що оцінювало якість соціальних послуг, наданих сім'ям, що постраждали внаслідок бойових дій, виявлено кілька ключових аспектів, які потребують невідкладного вдосконалення. Результати анкетування вказують на недоліки у комунікації, доступності, адаптації послуг до змінюваних потреб та загальному задоволенні клієнтів. Враховуючи ці виклики, пропонуються запровадити такі заходи з метою підвищення ефективності соціальної роботи та задоволеності клієнтів див. табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Пропозиції щодо вдосконалення організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок бойових дій

Пропозиція	Опис заходів	Очікуваний ефект
------------	--------------	------------------

Покращення інформаційних кампаній	Розробка та реалізація цілеспрямованих інформаційних кампаній з використанням різних медіа-платформ для підвищення обізнаності про доступні соціальні послуги.	Збільшення обізнаності серед цільової аудиторії, що призведе до зростання кількості звернень по допомогу.
Спрощення процедур звернення	Мінімізація бюрократичних процедур і впровадження електронної системи подання заявок для спрощення процесу звернення.	Зниження бар'єрів для звернення, швидке реагування на потреби постраждалих.
Оптимізація часу оформлення послуг	Впровадження ефективних методів управління проектами і часом для прискорення процесів оформлення послуг.	Зменшення часу очікування послуг, підвищення загального рівня задоволеності користувачів.
Покращення комунікації з клієнтами	Навчання персоналу технікам ефективної комунікації і психологічної підтримки в умовах кризи.	Покращення якості взаємодії персоналу з клієнтами, збільшення довіри та задоволеності сервісом.
Адаптація послуг до потреб клієнтів	Регулярне проведення оцінок потреб і змін у їх динаміці для адаптації послуг в реальному часі.	Забезпечення відповідності наданих послуг актуальним потребам постраждалих, зменшення випадків невідповідності послуг.

Покращення інформаційних кампаній є важливим аспектом вдосконалення доступу до соціальних послуг для сімей, що постраждали внаслідок війни. Один із способів ефективного інформування — це використання різноманітних медіа-каналів для розширення охоплення і глибшого проникнення в цільову аудиторію. Наприклад, можна розробити відеоролики, які би транслювались на місцевих телеканалах та в соціальних мережах, де роз'яснювалися б послуги, доступні для постраждалих сімей.

Також ефективними можуть бути інтерактивні вебінари та онлайн-сесії, де сім'ї могли б ставити питання та отримувати відповіді в реальному часі. Важливо, щоб усі інформаційні матеріали були доступні на різних мовах, якими володіють учасники, та включали чітку інформацію про процедури звернення за допомогою, строки обробки заявок та контактні дані для зворотного зв'язку.

Крім того, важливим елементом кампаній є співпраця з місцевими спільнотами та лідерами думок, що можуть допомогти розповсюджувати

інформацію серед населення, яке найбільше потребує підтримки. Наприклад, можна організувати зустрічі з громадськими діячами, які мають авторитет в громаді, для роз'яснення значення доступних соціальних послуг і способів їх отримання. Це допоможе забезпечити високий рівень довіри до інформації, а також забезпечити її більш ефективне розповсюдження. Також корисним буде створення друкованих матеріалів, таких як брошури та листівки, які можна було б роздавати у місцях скупчення людей, наприклад, в громадських центрах чи релігійних установах. Ці заходи сприятимуть кращому розумінню та доступності послуг, підвищуючи шанси на їх використання у відповідних ситуаціях.

Спрощення процедур звернення за соціальними послугами є ключовим аспектом для підвищення доступності та ефективності допомоги сім'ям, що зазнали впливу війни. Одним із шляхів до досягнення цієї мети є впровадження цифрових технологій для автоматизації та вдосконалення процесів подання заявок. Наприклад, створення єдиної онлайн-платформи, де клієнти могли б легко знайти всю необхідну інформацію про послуги та відразу подати заявку, значно знижує час та зусилля, необхідні для отримання допомоги. Така платформа може включати інтерактивні форми з попередньо заповненими полями для стандартної інформації, що забезпечує швидше та точніше заповнення форм. Крім того, можливість подачі всіх необхідних документів в електронному вигляді усуває потребу в багаторазових візитах до установ, що особливо важливо в умовах воєнного конфлікту.

Ще одним елементом спрощення процедур є впровадження системи електронної ідентифікації користувачів, що дозволяє автоматично верифікувати особисті дані заявника, зменшуючи необхідність ручної перевірки документів та забезпечуючи додатковий рівень безпеки та приватності. Використання цифрових підписів та інших форм електронної авторизації може також прискорити процеси затвердження та видачі допомоги. Завдяки цим технологічним рішенням, соціальні служби можуть зосередитися на більш важливих аспектах допомоги, таких як індивідуальна

підтримка та консультування. Такий підхід демонструє зобов'язання до інновацій і підтримки тих, хто перебуває в надзвичайно складних умовах, сприяючи більшій інклюзивності та доступності соціальних послуг.

Оптимізація часу оформлення соціальних послуг є критично важливою для підвищення ефективності допомоги постраждалим сім'ям у воєнний час. Одним із способів досягнення цієї мети є впровадження інтегрованих технологічних рішень, таких як електронні системи управління заявками, які дозволяють автоматизувати багато аспектів процесу подання та обробки документів. Наприклад, використання програмного забезпечення для електронного документообігу може значно скоротити час, необхідний для внесення, перевірки та затвердження документації. Такі системи також допомагають уникнути людських помилок та забезпечують кращу координацію між різними відділами та службами, що задіяні у процесі надання послуг. Це не тільки сприяє швидкості обробки заявок, але й забезпечує більшу прозорість у взаємодіях з клієнтами.

Крім технологічної інтеграції, важливим є також перегляд існуючих процедур з метою їх спрощення та видалення непотрібних бюрократичних бар'єрів. Наприклад, можливе введення політики "одного вікна", де всі необхідні процедури для отримання певної послуги здійснюються в одному місці, що мінімізує необхідність множинних візитів до різних офісів чи установ. Такий підхід не тільки скорочує час оформлення, але й робить процес більш зручним для користувачів, зменшуючи їхній стрес та збільшуючи загальне задоволення послугами. Одночасно, регулярне навчання персоналу щодо використання нових систем та процедур забезпечує високий рівень компетенцій, що є важливим для підтримки швидкої та якісної обробки заявок. Ці кроки разом формують структурований підхід до оптимізації часу обслуговування, що критично важливо у воєнний період.

Покращення комунікації з клієнтами вимагає від соціальних служб особливої уваги до навчання своїх працівників ефективним комунікативним технікам. Основний акцент слід зробити на розвитку навичок активного

слухання, що дозволить персоналу краще розуміти потреби та емоції клієнтів. Також важливою є здатність правильно і чітко передавати інформацію про доступні послуги, враховуючи специфічні обставини та стани клієнтів. Навчальні модулі можуть включати тренінги з кризової комунікації, що націлені на роботу в умовах стресу та надзвичайних ситуацій. Це допоможе соціальним працівникам підтримувати продуктивний діалог навіть у найскладніших умовах, забезпечуючи відчуття підтримки та розуміння з боку клієнтів.

Додатково, ефективність комунікації може бути підвищена за допомогою використання сучасних комунікаційних технологій. Програмне забезпечення для ведення віртуальних зустрічей та консультацій може стати в нагоді для забезпечення доступності послуг для клієнтів, які не можуть відвідувати установу особисто. Такі платформи дозволяють здійснювати візуальний контакт і вести бесіду в режимі реального часу, що суттєво покращує якість комунікації. Важливо також регулярно збирати зворотний зв'язок від клієнтів про їхні враження від взаємодії зі службою, що дозволить своєчасно виявляти та усувати можливі недоліки. Це створює основу для безперервного вдосконалення процесів взаємодії та підвищення загальної задоволеності користувачів послугами.

Адаптація послуг до потреб клієнтів є важливою складовою удосконалення соціальної роботи з сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій. Цей процес передбачає постійний моніторинг та аналіз потреб цільових груп, щоб вчасно виявляти зміни та коригувати надані послуги відповідно. Наприклад, якщо під час початкової оцінки виявлено, що сім'я має високу потребу в психологічній підтримці, соціальні служби можуть зосередити свої ресурси на забезпеченні доступу до кваліфікованих психологів. Також, з урахуванням змінних обставин, таких як переїзд сім'ї до іншої місцевості, важливо переглянути логістичну підтримку та доступність медичних та освітніх послуг. Така адаптація дозволить забезпечити, що

послуги залишаються релевантними та ефективними в динамічному середовищі.

Втілення адаптивних механізмів вимагає від соціальних служб здатності швидко реагувати на зміни. Наприклад, впровадження системи електронного моніторингу, що збирає дані про стан клієнтів у режимі реального часу, може сприяти оперативному виявленню нововиявлених потреб, таких як потреба в житлі або спеціалізованій медичній допомозі. Це дозволить соціальним працівникам вносити корективи в план надання послуг, наприклад, організовуючи тимчасове житло або сприяння у влаштуванні на роботу. Регулярне оновлення планів допомоги на основі оцінки поточного стану та потреб клієнтів забезпечує, що надання допомоги залишається цілеспрямованим та результативним. Ці дії є ключовими для підтримки сімей в надзвичайних умовах, забезпечуючи їх стійкість та відновлення після кризових подій.

Отже, для підвищення ефективності соціальної роботи з постраждалими сім'ями внаслідок бойових дій, пропонується реалізувати комплекс заходів, що спрямовані на оптимізацію процесів і покращення комунікації. Ініціювання цілеспрямованих інформаційних кампаній допоможе забезпечити більшу обізнаність серед потенційних користувачів послуг, що сприятиме їх активнішому зверненню за необхідною допомогою. Спрощення процедур звернення та впровадження електронних систем подачі заявок дозволить знизити адміністративні бар'єри та прискорити процес отримання допомоги. Значущим аспектом є й оптимізація часу оформлення послуг, що зменшить час очікування та підвищить рівень задоволеності сервісом. Покращення комунікації між соціальними працівниками та клієнтами через навчання персоналу технікам ефективного спілкування та психологічної підтримки підвищить якість обслуговування та збільшить довіру до соціальних служб. Останнім, але не менш важливим є адаптація послуг до потреб клієнтів, що передбачає регулярні оцінки зміни потреб та їх динаміки для миттєвого реагування на виклики, з якими стикаються постраждалі сім'ї. Ці пропозиції є

ключовими для забезпечення стійкого покращення умов життя та відновлення постраждалих від війни сімей, сприяючи таким чином їх соціальній інтеграції та відновленню.

Висновки до розділу 3

Загальний аналіз результатів анкетування виявляє значне незадоволення серед респондентів стосовно декількох критичних аспектів соціальних послуг. Особливо високий рівень незадоволеності було зареєстровано в сфері комунікації з фахівцями під час отримання послуг, де 15 респондентів висловили низьку задоволеність. Це свідчить про важливість покращення якості взаємодії між клієнтами та надавачами соціальних послуг у важливі моменти надання допомоги.

Схожий рівень незадоволеності було виявлено у відповідності послуг до змінюваних потреб сімей, з також 15 особами, які не відчували достатньої гнучкості та адаптації послуг. Це вказує на критичну потребу в інтеграції більш ефективних механізмів для адаптації послуг у реальному часі, щоб вони відповідали поточним вимогам користувачів.

Також значні виклики були виявлені в процесі оформлення послуг, де 13 учасників висловили своє невдоволення тривалістю цього процесу. Це засвідчує необхідність оптимізації адміністративних процедур для забезпечення швидшого та ефективнішого доступу до необхідної допомоги.

Проблеми з доступністю соціальних установ і зручністю дістатися до місця надання послуг були вказані 10 особами, що також вимагає уваги до логістичних аспектів соціальної роботи. Низька частота отримання послуг, яка була вказана 11 респондентами, підсилює занепокоєння стосовно достатності та регулярності підтримки, яка надається.

На основі проведеного аналізу виявлено, що реалізація комплексу заходів з оптимізації процесів і покращення комунікації може значно підвищити ефективність соціальної роботи із сім'ями, постраждалими внаслідок бойових

дій. Ініціювання цілеспрямованих інформаційних кампаній є критичним для забезпечення достатньої обізнаності серед цільових груп, що, своєю чергою, сприятиме активнішому та своєчасному зверненню за необхідною допомогою. Впровадження електронних систем подачі заявок і спрощення адміністративних процедур дозволить знизити бар'єри для доступу до послуг і зменшить часові затримки в оформленні необхідної допомоги. Значне покращення комунікації через професійне навчання персоналу методам ефективного спілкування та психологічної підтримки забезпечить більшу впевненість і довіру клієнтів до соціальних служб. Нарешті, систематична адаптація послуг до змінюваних потреб клієнтів через регулярні оцінки дозволить оперативно реагувати на нові виклики, з якими стикаються постраждалі сім'ї. Реалізація цих заходів стане фундаментом для стійкого покращення умов життя постраждалих сімей, сприяючи їхній ефективній соціальній інтеграції та швидкому відновленню.

ВИСНОВКИ

В дипломній роботі було досліджено соціальну роботу із сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій. Згідно із поставленими завданнями можна зробити такі висновки.

1. На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що теоретичні та методологічні основи дослідження соціальної роботи з постраждалими сім'ями акцентують увагу на інтегрованому підході, що включає психологічну, соціальну, економічну підтримку та юридичне консультування. Ефективність соціальної роботи в умовах воєнних дій базується на гнучкості та індивідуалізації підходів, які дозволяють задовольнити унікальні потреби кожної сім'ї. Міждисциплінарний характер цієї роботи сприяє об'єднанню зусиль фахівців різних галузей, що забезпечує комплексну та координовану підтримку. Важливою є адаптація сімей до нових соціальних умов, що включає відновлення почуття нормальності та безпеки. Значна увага в наукових дослідженнях приділяється розробці довгострокових програм, які враховують тривалі наслідки війни. Таким чином, соціальна робота виступає не лише як механізм надання термінової допомоги, але й як фундамент для довгострокової стабілізації та інтеграції сімей у суспільство.

2. Систематизація та уточнення потреб і викликів, з якими стикаються постраждалі сім'ї в Україні, підкреслює критичну необхідність в комплексному підході до вирішення їхніх проблем. Аналіз вказує на основні напрямки необхідної підтримки: забезпечення житлом, доступ до медичних послуг, психологічна допомога, освітні можливості для дітей, економічна підтримка, інтеграція в нові громади та юридична допомога. Зазначені потреби вимагають взаємодії між державними органами, недержавними організаціями та міжнародними партнерами для забезпечення ефективної відповіді на кризу. Зокрема, питання житла і медичного обслуговування мають бути вирішені через створення тимчасових та сталого розміщення, а психологічна підтримка повинна включати програми для дорослих та дітей,

які допоможуть їм впоратися з травмами війни. Відновлення доступу до освіти та створення робочих місць вимагають спільних зусиль на різних рівнях, а юридична допомога повинна включати консультування та сприяння у відновленні документів. Важливо також забезпечити доступність інформації про доступні ресурси та послуги, щоб постраждалі сім'ї могли ефективно користуватися ними у своєму новому соціальному середовищі.

3. Виявлення особливостей законодавчого забезпечення та практичної соціальної роботи в Україні підтвердило, що існуючі законодавчі акти, зокрема Закон України "Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей", а також Житловий кодекс УРСР, адаптовані до спеціальних потреб сімей, які зазнали наслідків бойових дій. Урядові постанови, такі як КМУ № 332, КМУ № 248 та КМУ № 207, забезпечують конкретні фінансові та соціальні послуги, що сприяють адаптації та відновленню постраждалих. Практична соціальна робота в 2023 році зосереджувалася на цифровізації послуг та соціальних програмах, таких як "Муніципальна няня", "Пакунок малюка", і "Асистент родини", підвищуючи стійкість сімей. Це вказує на ефективність сучасних підходів у соціальній роботі, які орієнтовані на комплексну підтримку і реінтеграцію сімей, вирішуючи їхні нагальні потреби у фінансовій, соціальній, освітній, та психологічній підтримці.

4. На основі аналізу результатів анкетування, які виявили значне незадоволення клієнтів різними аспектами соціальних послуг, слід розробити комплекс заходів для оптимізації процесів та покращення якості комунікації у соціальній роботі з сім'ями, що постраждали внаслідок бойових дій. Ключовими аспектами вдосконалення повинні стати: впровадження електронних систем подачі заявок для спрощення доступу до послуг, професійне навчання персоналу ефективним методам спілкування та психологічній підтримці, та систематична адаптація послуг до змінних потреб клієнтів. Цілеспрямовані інформаційні кампанії також є критичними для

підвищення обізнаності серед цільових груп та сприятимуть своєчасному зверненню за допомогою. Реалізація цих заходів має стати фундаментом для стійкого покращення умов життя постраждалих сімей та їхньої ефективної соціальної інтеграції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андріяш В. Соціальна відповідальність держави в сфері забезпечення соціального захисту населення в умовах війни в Україні. *Public administration and local government*. 2023. № 2. С. 3–9. URL: <https://doi.org/10.32782/2414-4436/2023-2-1> (дата звернення: 02.04.2024).
2. Бачинська М. В. Інституційне забезпечення соціальної сфери України в умовах війни. *The actual problems of regional economy development*. 2023. Т. 2, № 19. С. 263–271. URL: <https://doi.org/10.15330/apred.2.19.263-271> (дата звернення: 02.04.2024).
3. Безпаленко О. В. Вектори соціальної політики для України в умовах викликів війни. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. № 4. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-4-07-04> (дата звернення: 02.04.2024).
4. Белуга Ю. Соціальний захист дітей, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів: поняття та особливості. *Scientific works of national aviation university. series: law journal "air and space law"*. 2023. Т. 3, № 68. С. 133–139. URL: <https://doi.org/10.18372/2307-9061.68.17984> (дата звернення: 02.04.2024).
5. Варналій З. С. Соціальна безпека людини – найвища соціальна цінність в Україні. *Збірник матеріалів міжнародної наукової конференції «гальчинські читання» (київ, 2 листопада 2023 р.)*. 2023. URL: <https://doi.org/10.53679/niss-confproceed.2023.08> (дата звернення: 02.04.2024).
6. Вікторова Л. Соціальна допомога військовослужбовцям в умовах війни: аналіз політик та практик в Україні. *Theoretical and empirical scientific research: concept and trends*. 2023. URL: <https://doi.org/10.36074/logos-23.06.2023.12> (дата звернення: 02.04.2024).
7. Войналович І. Завдання соціально-гуманітарної політики збереження людського капіталу України в умовах війни. *Modeling the development of the*

economic systems. 2023. № 1. С. 226–232.
URL: <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-7-31> (дата звернення: 02.04.2024).

8. Гордєєва Т., Лазарева А. Соціальна робота в громаді з учасниками бойових дій, що були нещодавно демобілізовані. *Grani.* 2023. Т. 26, № 3. С. 69–73. URL: <https://doi.org/10.15421/172350> (дата звернення: 02.04.2024).

9. Деякі питання виконання Закону України “Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей”. *Офіційний вебпортал парламенту України.*
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1281-2022-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

10. Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. *Офіційний вебпортал парламенту України.*
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

11. Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану. *Офіційний вебпортал парламенту України.*
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/214-2022-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

12. Деякі питання оплати житлово-комунальних послуг в період воєнного стану. *Офіційний вебпортал парламенту України.*
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/206-2022-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

13. Деякі питання оплати праці працівників підприємств, установ, закладів та організацій під час воєнного стану. *Офіційний вебпортал парламенту України.* URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928-2023-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

14. Деякі питання реалізації експериментального проекту з надання в закладах охорони здоров'я, які належать до сфери управління Міністерства соціальної політики, окремих соціальних послуг деяким категоріям осіб, які

перебувають у складних життєвих обставинах. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/248-2023-p#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

15. Деякі питання соціального і правового захисту осіб, позбавлених свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1122-2019-p#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

16. Джигурда К. Г. Сучасні виклики до соціальної роботи з демобілізованими військовослужбовцями. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., Харків, 27 жовт. 2023 р. / Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди [та ін. ; редкол.: І. А. Романова, І. О. Шеплякова, М. О. Штанько]. – Харків, 2023. – С. 75–78.

17. Діденко Д. А. Підготовка майбутніх фахівців соціальної галузі до соціально-психологічної реабілітації громадян, постраждалих внаслідок військових дій. *Сучасні реалії та перспективи соціального виховання особистості в різних соціальних інституціях*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., Харків, 27 жовт. 2023 р. / Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди [та ін. ; редкол.: І. А. Романова, І. О. Шеплякова, М. О. Штанько]. – Харків, 2023. – С. 78–85.

18. Дідух І., Комар І., Петришин Р. Соціальна підтримка студентської молоді в Україні в умовах війни. *Вісник науки та освіти*. 2023. № 11(17). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-11\(17\)-680-690](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-11(17)-680-690) (дата звернення: 02.04.2024).

19. Заверико Н. В., Шашкіна В. М. Соціально-психологічний супровід внутрішньо переміщених осіб у громаді. *Pedagogical sciences theory and practice*. 2023. № 4. С. 118–123. URL: <https://doi.org/10.26661/2786-5622-2023-4-17> (дата звернення: 02.04.2024).

20. Клос Л. Соціальна робота у сфері здоров'я в Україні в умовах війни як інструмент соціальної інклюзії. *Вісник науки та освіти*. 2023. № 11(17). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-11\(17\)-736-750](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-11(17)-736-750) (дата звернення: 02.04.2024).

21. Левчук Н. О., Ядловська О. С. Соціальна реабілітація військовослужбовців. *Сучасні вектори відновлення та розвитку України на засадах сталості та безпеки*. 2023. URL: https://doi.org/10.54929/conf_21_11_2023-14-07 (дата звернення: 02.04.2024).

22. Лук'янихіна О. А., Дементов В. О., Кобко Р. В. Соціальна політика як основа добробуту населення країни. *Наше право*. 2023. № 3. С. 209–213. URL: <https://doi.org/10.32782/np.2023.3.31> (дата звернення: 02.04.2024).

23. Марова С. Ф., Никифорова Н. О., Стойка А. В. Підготовка фахівців для реалізації соціальної політики держави в умовах післявоєнного відновлення. *Central ukrainian journal of law and public management*. 2023. № 2. С. 28–34. URL: <https://doi.org/10.32782/cuj-2023-2-4> (дата звернення: 02.04.2024).

24. Николаева В., Пономарьова В. Соціальна адаптація впо у територіальній громаді за новим місцем проживання в умовах воєнного стану. *Humanitas*. 2023. № 1. С. 79–85. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.11> (дата звернення: 02.04.2024).

25. Орлова Н. С., Мірко Н. В. Публічні механізми реалізації соціальної політики України в умовах сталого розвитку. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2023. № 21. С. 108–113. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.21.108> (дата звернення: 02.04.2024).

26. Остапенко М. Соціальна напруженість: зміни в умовах війни. *Scientific journal of the national pedagogical dragomanov university. series 22. political sciences and teaching methodology of socio-political disciplines*. 2023. Т. 22, № 33. С. 13–24. URL: <https://doi.org/10.31392/udu-nc.series22.2023.33.02> (дата звернення: 02.04.2024).

27. Павлюк Т., Середницька Л. Соціальна підтримка та соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2023. № 50. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-17> (дата звернення: 02.04.2024).

28. Пеша І.В., Сопівник І.В. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю. Навчальний посібник. Київ: Компринт, 2023. 449 с.

29. Підвальна Ю. Соціальна робота та соціальна допомога сиротам в Україні в умовах війни. *Humanitas*. 2023. № 1. С. 92–97. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.13> (дата звернення: 02.04.2024).

30. Підвальна Ю. Соціальний захист, соціальна підтримка та соціальна допомога внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Перспективи та інновації науки*. 2024. № 2(36). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-2\(36\)-406-415](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-2(36)-406-415) (дата звернення: 02.04.2024).

31. Про внесення змін до постанов кабінету міністрів України від 25 квітня 2018 р. № 410 і від 13 січня 2023 р. № 28. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/482-2023-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

32. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1058-15#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

33. Про затвердження Порядку видачі ваучерів для підтримання конкурентоспроможності деяких категорій громадян на ринку праці. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/207-2013-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

34. Про затвердження Порядку надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації, з використанням електронної публічної послуги

“єВідновлення”. *Урядовий портал*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennia-poriadku-nadannia-kompensatsii-dlia-vidnovlennia-okremykh-katehorii-s381-210423> (дата звернення: 28.04.2024).

35. Про затвердження Порядку надання компенсації за знищені об'єкти нерухомого майна. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/600-2023-п#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

36. Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2010-20#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

37. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

38. Соціальна акомодация та життєстійкість як ресурси виживання в умовах війни / О. Кононенко та ін. *Наукові інновації та передові технології*. 2023. № 11(25). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11\(25\)-677-688](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11(25)-677-688) (дата звернення: 02.04.2024).

39. Соціальна політика: формування, оцінка ефективності, аудит / А. М. Волківська та ін. *Derzhavne upravlinnya udoskonalennya ta rozvytok*. 2023. № 6. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.6.11> (дата звернення: 02.04.2024).

40. Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю / Пеша І. В. та ін. 69-те вид. Київ : Компринт, 2023. 449 с. URL: <https://dglip.nubip.edu.ua/server/api/core/bitstreams/17ffbcee-fb88-4f70-9104-95edcb82cf40/content> (дата звернення: 02.04.2024).

41. Соціальні послуги, які надаються під час воєнного стану та останні зміни у цій сфері. *Міністерство соціальної політики України*. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21778.html> (дата звернення: 28.04.2024).

42. Спіріна Т., Дорофіна М. Соціальна робота з сім'ями, які виховують дитину з інвалідністю у територіальній громаді. *Humanitas*. 2023. № 2. С. 151–156. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.22> (дата звернення: 02.04.2024).

43. Філіпович В., Бачинська С., Протас О. Психологічна підтримка постраждалих під час воєнних дій. *Перспективи та інновації науки*. 2022. № 7(12). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2022-7\(12\)-625-637](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2022-7(12)-625-637) (дата звернення: 02.04.2024).

44. Формуємо спроможність замість залежності: Мінсоцполітики презентувало результати роботи за 2023 рік. *Урядовий портал*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/formuiemo-spromozhnist-zamist-zalezhnosti-minsotspolityky-prezentovalo-rezultaty-roboty-za-2023-rik> (дата звернення: 28.04.2024).

45. Черба В. М., Павлюченко А. О. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами: виклики та перспективи. *Сучасний стан та пріоритети модернізації фінансово-економічної системи: теорії та пропозиції*. 2023. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-324-1-15> (дата звернення: 02.04.2024).